

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI

**(STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN JOMBANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Skripsi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas
Brawijaya

**MOHAMMAD ERFAN EFENDI
145030601111014**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT PERENCANAAN PEMBANGUNAN
MALANG
2018**

TANDA PESETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang)

Disusun oleh : Mohammad Erfan Efendi

NIM : 145030601111014

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : Perencanaan Pembangunan

Malang, 4 Juli 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. rer. pol. Romy Hermawan, S.Sos., M. AP
NIP. 19740725 200604 1 001



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

- Hari : Selasa
- Tanggal : 17 Juli 2018
- Jam : 09.00-10.00 WIB
- Skripsi atas Nama : Mohammad Erfan Efendi
- Judul : Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) kabupaten Jombang)

Dan dinyatakan **LULUS**



MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. rer. pol. Romy Hermawan, S.Sos., M.AP
NIP. 19740725 200604 1 001

Anggota

Dr. Bambang Santoso Haryono, MS
NIP. 19610204 198601 1 001

Anggota

Asti Amalia Novita, S.AP, M.AP, Ph.D
NIP. 19851110 201012 2 006



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 5 Juli 2018



Mohammad Erfan Efendi
145030601111016

CURRICULUM VITAE

A. Identitas

Nama Lengkap : Mohammad Erfan Efendi
 Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 18 Mei 1996
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 Alamat di Malang : Jln Kerto Rahayu Gang 1 No. 7A Kecamatan
 Lowokwaru Kota Malang
 Alamat : Desa Trawasan RT 04 RW 01 Kecamatan
 Sumobito Kabupaten Jombang
 NIM : 145030601111014
 Fakultas : Ilmu Administrasi
 Konsentrasi : Perencanaan Pembangunan
 Universitas : Universitas Brawijaya
 Alamat E-Mail : erfanjoe781@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

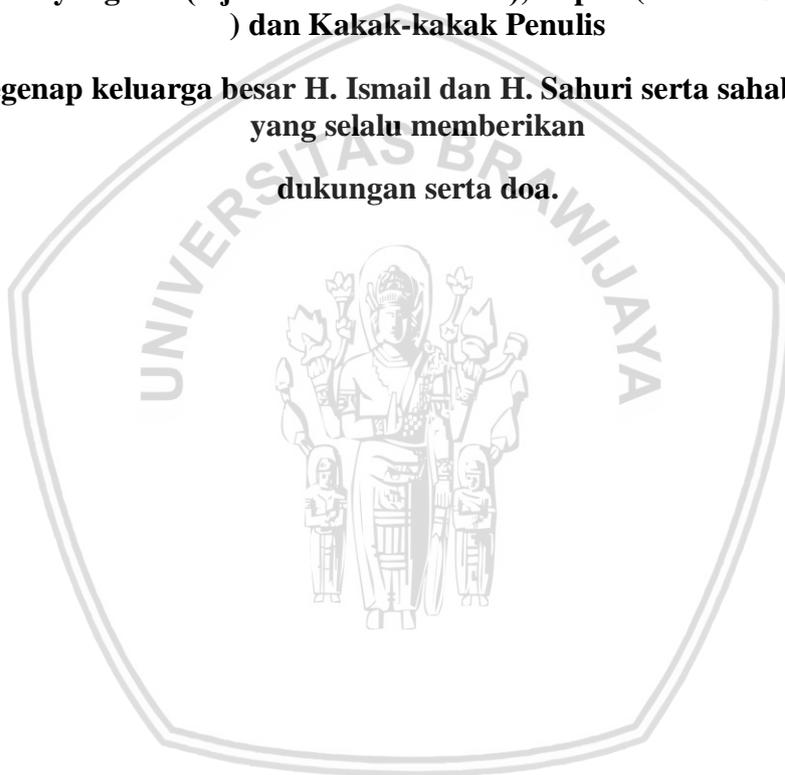
No.	Pendidikan Formal	Tahun
1	TK Al-Falah	2000-2002
2	SDN Trawasan	2002-2008
3	SMPN 1 Sumobito	2008-2011
4	SMAN 1 Jombang	2011-2014
5	Perencanaan Pembangunan, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya	2014-2018

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang Maha Esa, Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk :

Yang Tersayang Ibu (Hj. Mas'adah Anawati), Bapak (H. Abd Ghofur (Alm)) dan Kakak-kakak Penulis

Serta segenap keluarga besar H. Ismail dan H. Sahuri serta sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan serta doa.



RINGKASAN

Mohammad Erfan Efendi, 2018. **Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang)**, Komisi pembimbing Ketua: Dr.rer.pol. Romy Hermawan, S.Sos. M.AP. 115 Hal+

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, upaya tersebut untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Kabupaten Jombang merupakan Kabupaten yang telah menerapkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dan kekurangan penyelenggaraan pelayanan selama ini dan dapat dijadikan dasar upaya perbaikan peningkatan kualitas pelayanan dimasa mendatang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif, sumber data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verifying*).

Ditinjau dari Teori kinerja Dwiyanto (2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Produktivitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berjalan dengan baik hal ini terlihat dari realisasi penerbitan izin dan kontribusi PAD sudah melebihi target. (2) kualitas layanan sudah cukup baik hal ini terlihat dari kemudahan persyaratan, alur pelayanan dan murah biaya meskipun ketepatan waktu sedikit masalah. (3) Responsivitas sudah berjalan baik hal ini terlihat dari kejelasan dan kemudahan informasi pelayanan dan adanya pelayanan pengaduan saran dan keluhan. (4) tanggungjawab dijalankan dengan baik hal ini terlihat dari persyaratan yang dibuat didasarkan atas aturan yang ada, aspek biaya yang dibayarkan didasarkan atas peraturan daerah, namun aspek waktu masih terkendala dengan adanya koordinasi dengan instansi lain. (5) Akuntabilitas sudah baik hal ini terlihat dengan adanya sistem informasi dan adanya pembaruan sistem setiap tahunnya. Belum adanya tim teknis SKPD dan fasilitas kurang. Berdasarkan uraian diatas peneliti memberikan saran membentuk tim teknis dan menambah fasilitas yang kurang dan memperbaiki fasilitas yang bermasalah.

Kata Kunci : *Kinerja, Kualitas Pelayanan, Pelayanan terpadu satu pintu.*

SUMMARY

Mohammad Erfan Efendi, 2018. **Service Administration Performance (Study on Service Investment and One Stop Service (DPM PTSP) District of Jombang)** , Chairman's commission: Dr.rer.pol. Romy Hermawan, S.Sos. M.AP . 115 Hal +

Government has improve the quality of public services through One Stop Integrated Service, to realize fast, easy, cheap, transparent, and affordable public services. Jombang regency has implemented One Stop Integrated Service System. One Stop Integrated Service evaluation needs to be done to know how far this services works and to be used as basis for improvements in the future.

This research uses descriptive method of qualitative approach, data obtained from interview, observation and documentation. Data analysis using an interactive model Miles, Huberman, and Saldana namely data collection, data condensation, data display, conclusion drawing/verifying.

Judging from the performance theory Dwiyanto (2014), the research result show that (1) Productivity at Investment Service and One Stop Integrated Service office has been well underway as seen from the realization of the issuance permits and the PAD contribution has exceeded the target. (2) The quality of service is good enough as seen from the ease of requirements, service flow and low cost although not on time. (3) Responsiveness has been going well this is seen from the clarity and ease of service information and the existence of complaints services suggestions. (4) Responsibilities are well run. This is evident from the requirements made based on existing rule, the cost paid based on local regulation, but the time aspect is stalling and need some coordination with other agencies. (5) Accountability is good, it is seen with the information system and update every year. The absence of SKPD technical team and less facilities. Based on description above, the researcher advise to form a technical team and add more facility

Keywords: *Performance, Service Quality, One-Stop Integrated Service.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang)**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

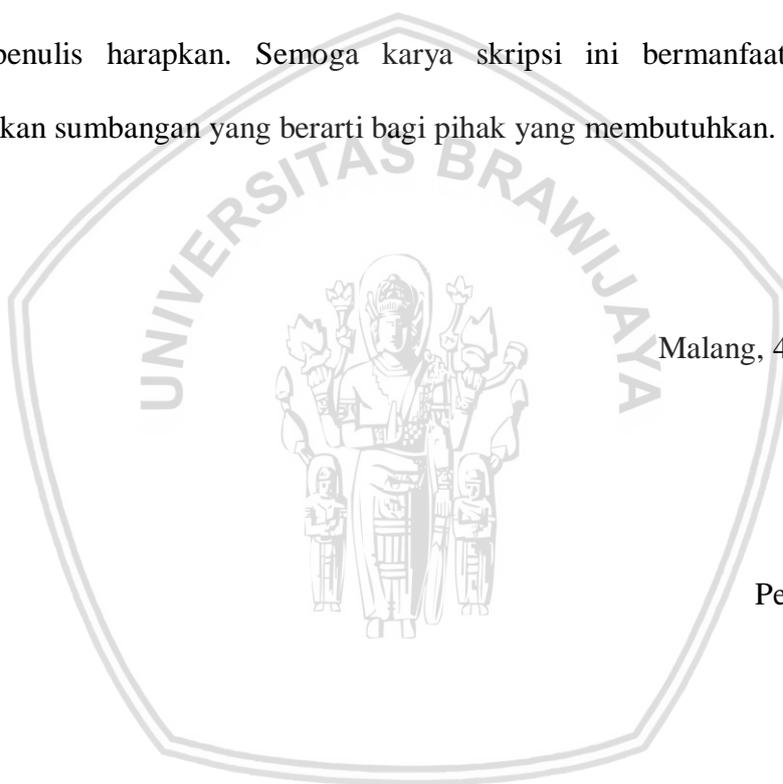
1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr.rer.pol. Romy Hermawan, S.Sos. M.AP selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan baik secara teknis, teoritis maupun moril serta sabar dalam membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5. Bapak Ahmad Yusuf selaku Kepala Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPM PTSP Kabupaten Jombang yang telah memberikan informasi serta data dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Didik Sugiyono S.E selaku Sub Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi DPM PTSP Kabupaten Jombang yang telah memberikan arahan, motivasi kepada penulis dan informasi serta data dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak M. Mahsun HA. SE, selaku seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi dan Bapak Muamar Putra P. ST, selaku Seksi Pelayanan DPM PTSP Kabupaten Jombang yang telah bersedia menjadi narasumber.
8. Ibu Anis EP, Bapak Andre Kurniawan selaku pengguna layanan pada DPM PTSP yang telah bersedia menjadi narasumber.
9. Ibu Hj Mas'adah Anawati selaku ibu penulis, serta kakak-kakak penulis yang senantiasa memberikan semangat, motivasi serta doa kepada penulis.
10. Putri Mayasari selaku teman penulis yang bersedia mengoreksi skripsi penulis dan memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
11. Hanang Ilham Yohana selaku pembahas 1 dan Ulfiona Rizki Azhari sebagai pembahas 2 dan Wildan Roofi'i selaku moderator yang membantu melancarkan acara seminar proposal.
12. Teman dekat penulis Anita Farahiya, Wildan Roofi'i, Husein Amin, Ulfiona Rizki A., Vinda Rahma A., Rizky Wahyu H., Faisal Hawari, Trisa Inggir, Fitri Hanarti, Rosida, Egy Nurmadianto yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.

13. Teman-teman Perencanaan Pembangunan angkatan 2014 yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.

14. Terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan memberikan motivasi yang tak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan menyelesaikan skripsi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Malang, 4 juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Pelayanan Publik	13
1. Pengertian Pelayanan Publik	13
2. Unsur Pelayanan Publik	15
3. Prinsip Pelayanan Publik	16
4. Standar Pelayanan Publik	17
5. Kualitas Pelayanan Publik	21
B. Kinerja	25
1. Pengertian Kinerja	25
2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	27
3. Penilaian Kinerja	30
4. Indikator Kinerja	32
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Fokus Penelitian	39
C. Lokasi dan Situs Penelitian	40
D. Sumber Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Instrumen Penelitian.....	45
G. Analisis Data.....	46



H. Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Penyajian Data Umum.....	51
1. Gambaran Umum Kabupaten Jombang.....	51
a. Letak Administrasi dan Geografis.....	51
b. Visi dan Misi Kabupaten Jombang.....	53
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	56
a. Tugas Pokok Fungsi, dan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	56
b. Sumber Daya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	64
c. Visi dan Misi.....	65
d. Tujuan.....	67
e. Sasaran.....	68
B. Penyajian Data.....	69
1. Kinerja Pelayanan Administrasi.....	70
a. Produktivitas.....	70
b. Kualitas Layanan.....	73
c. Responsivitas.....	76
d. Responsibilitas.....	80
e. Akuntabilitas.....	84
2. Faktor Penghambat dari Kinerja Pelayanan Administrasi.....	85
a. Belum Adanya Tim Teknis dari SKPD.....	85
b. Fasilitas.....	86
C. Analisis dan Interpretasi.....	89
1. Kinerja Pelayanan Administrasi.....	90
a. Produktivitas.....	90
b. Kualitas Layanan.....	92
c. Responsivitas.....	95
d. Responsibilitas.....	98
e. Akuntabilitas.....	100
2. Faktor Penghambat dari Kinerja Pelayanan Administrasi.....	102
a. Belum Adanya Tim Teknis dari SKPD.....	102
b. Fasilitas.....	102
BAB V PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	xvii
LAMPIRAN.....	xix



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah pegawai DPM PTSP Kabupaten Jombang menurut Pendidikan	64
Tabel 4.2	Jumlah pegawai DPM PTSP Kabupaten Jombang Menurut Golongan	64
Tabel 4.3	Volume Penerbitan Izin DPM PTSP Kabupaten Jombang 2014-2017	71
Tabel 4.4	Kontribusi Pendapatan Asli Daerah DPM PTSP Kabupaten Jombang 2016-2017	73
Tabel 4.5	Indikator dan hasil kinerja	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Komponen dalam Analisis Data (<i>Interctive Model</i>).....	46
Gambar 3.2	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	50
Gambar 4.1	Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Jombang	52
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	63
Gambar 4.3	Alur Pelayanan Perizinan DPM PTSP.....	76
Gambar 4.4	Website DPM PTSP Kabupaten Jombang	77
Gambar 4.5	Alur Pengaduan dan Ruang Pengaduan.....	78
Gambar 4.6	Front Office DPM PTSP Kabupaten Jombang	80
Gambar 4.7	Sistem Antrian dan LED TV yang bermasalah.....	87



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki peran penting sebagai aktor untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sekalipun tingkat sosial dan ekonomi suatu masyarakat telah meningkat, peran pemerintah tetap diperlukan untuk melaksanakan fungsi regulasi, alokasi, distribusi, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi-fungsi tersebut harus dilaksanakan oleh pemerintah agar tercapai keadilan dan pemerataan dalam masyarakat. Inti dari pemerintah adalah sistem birokrasi. Sistem birokrasi sangat diharapkan dapat menjalankan perannya secara optimal dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut diatas. Kenyataannya, keberadaan birokrasi pemerintah seringkali dipandang secara dikotomis, selain dibutuhkan untuk melaksanakan urusan pemerintahan sehari-hari, birokrasi juga seringkali dianggap sebagai sistem yang menyebabkan jalannya pemerintahan dan layanan publik tersendat, bertele-tele, serta sistem pencaloan yang merajalela, nepotisme dan terjadinya berbagai patologi birokrasi menyiratkan bahwa reformasi birokrasi harus dilakukan (Mariana dkk, 2010).

Reformasi yang digulirkan pemerintah pada dasarnya merupakan upaya yang bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas, berkinerja tinggi, memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik dalam melayani masyarakat. Sasaran reformasi birokrasi sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design*

Reformasi Birokrasi 2010-2025 diarahkan pada tiga hal yaitu (1) terwujudnya pemerintah yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN), (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik, (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Upaya 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2015 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019*, menggambarkan bahwa pelayanan perizinan masih belum berjalan secara efektif dan efisien, proses kerja birokrasi yang rumit dan kewenangan berpencar-pencar diberbagai instansi, hal ini yang membuat pelayanan perizinan memakan waktu yang cukup lama dan biaya yang tinggi. Selain biaya yang tinggi kejelasan biaya pelayanan belum sepenuhnya diterapkan dengan baik karena masih banyak biaya-biaya lain yang tidak resmi muncul dalam praktik pelayanan perizinan. Berbagai aspek manajemen pelayanan publik sebagaimana digambarkan pada Undang-undang pelayanan publik, seperti standar pelayanan dan maklumat pelayanan, belum secara konsisten diimplementasikan. Masalah lainnya adalah masih rendahnya kompensasi petugas pelayanan, inovasi dan budaya pelayanan bermutu serta penggunaan *e-services* sebagai sarana pendukung pelayanan belum merata. Disamping itu, masih terdapat *fragmented* dan tumpang tindih fungsi kelembagaan pelayanan.

Penjelasan tersebut diatas sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa kinerja birokrasi belum mengalami banyak perubahan yang signifikan. Indikasi hal tersebut antara lain masih banyaknya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, proses kerja yang rumit, budaya pelayanan yang rendah.

Komitmen untuk menjalankan reformasi birokrasi dan pelayanan publik secara spesifik disebutkan dalam Visi-Misi pemerintahan Joko Widodo dan Jusuf Kalla yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 adalah:

“kami akan melakukan aksi-aksi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik. Perbaikan layanan publik dilakukan dengan berbagai cara: meningkatkan kompetensi aparatur, memperkuat monitoring dan supervisi atas kinerja pelayanan publik, serta membuka ruang partisipasi publik melalui *citizen charter* dalam UU kontrak layanan publik”.

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dibutuhkan peningkatan kinerja aparatur pemerintah, memperkuat monitoring dan supervisi atas kinerja pelayanan publik untuk melihat seberapa besar pencapaian tujuannya dan mengetahui faktor penghambat dari kinerja pelayanan publik, serta membuka ruang partisipasi kepada masyarakat dengan tujuan agar memberikan masukan terhadap kekurangan-kekurangan dalam pelayanan publik.

Menurut Sinambela, dkk (2016:6) secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

membutuhkan serta mudah dimengerti. Selain terbuka dan mudah diakses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan juga diharapkan mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat dan tidak melakukan diskriminasi dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial, dan lain-lain. Selain itu pelayanan harus mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik serta tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Masih banyak masalah yang dihadapi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik, hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh (Sinambela,dkk 2016:4) masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit belit, lambat, mahal dan melelahkan. Gejala ini merupakan sebagai suatu gejala ketidakmampuan administratif, umumnya terjadi pada negara-negara yang sedang berkembang. Masalah lain yang dihadapi oleh pemerintah saat ini adalah berkaitan dengan kinerja pegawai yang dinilai kurang *responsive* terhadap kebutuhan masyarakat, yakni standar pelayanan yang diberikan masih sangat minim dan jauh dari harapan masyarakat yang menginginkan pelayan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social*

change) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut pemerintah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui Sistem Pelayanan Terpadu.

Sistem Pelayanan Terpadu merupakan kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun *Virtual* (Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pasal 14 ayat 1). Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumennya dilakukan dalam satu tempat. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian izin dan non perizinan. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasil pelayanan perizinan lebih efektif, mudah, murah dan transparan.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pintu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 sebagaimana yang tergambar dari pelayanan

yang memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Kondisi ideal yang diharapkan dari pelaksanaan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah aparaturnya memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Kabupaten Jombang merupakan kabupaten yang menempati sekitar 2,5% luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Secara administratif, Kabupaten Jombang terdiri dari 21 kecamatan, yang meliputi 302 desa dan 4 kelurahan, serta 1.258 dusun/lingkungan. Dalam skenario pengembangan sistem perwilayahan Jawa Timur, Kabupaten Jombang termasuk Wilayah Pengembangan Germakerto-susila Plus, yang secara struktur maupun pola ruang lebih banyak diarahkan untuk mendukung percepatan pembangunan kawasan metropolitan sebagai pusat pertumbuhan utama di Jawa Timur. Berdasarkan izin prinsip yang dikeluarkan Pemerintah Propinsi Jawa Timur, Kabupaten Jombang memberikan kontribusi investasi sebesar 2,79% dari seluruh nilai investasi di Jawa Timur. Untuk lebih meningkatkan investasi di daerah, maka perlu memberikan pelayanan perizinan kepada investor dengan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan transparan yang termuat dalam sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang merupakan gabungan antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Badan Perizinan dengan Kantor Penanaman Modal dan Promosi Potensi Daerah Kabupaten Jombang. Bersumber dari website *dpm-ptsp.jombangkab.go.id* (diakses pada 15 Desember 2017) pada bulan Januari sampai dengan Mei 2017 tercatat sebanyak 503 dokumen Pengajuan izin. Dengan banyaknya pengajuan izin tersebut dibutuhkan pelayanan publik dan kinerja pegawai yang baik dimana prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit, mudah dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Selain itu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat, sah dan kepastian hukum.

Kondisi aktual yang terjadi, pelaksanaan tersebut di atas masih menimbulkan masalah. Berdasarkan hasil Kinerja SKPD tahun 2016 tantangan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih adanya keluhan masyarakat akan lamanya proses perizinan karena belum optimalnya koordinasi antar SKPD teknis sehingga mempengaruhi waktu penyelesaian izin (Tidak sesuai dengan SOP) yang ditentukan. Di sisi lain hasil pelaksanaan peningkatan pelayanan perizinan target 82,59% realisasinya 55,78%. Peningkatan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal target Renstra SKPD 2014-2018 sebesar 80% dan sampai 2016 realisasinya sebesar 27,57%. Selain itu SKPD masih terbentur dengan Sumber Daya Manusia

Aparaturnya yang masih terbatas jumlahnya. termasuk kapasitas dan kapabilitasnya. Kurang optimalnya kemampuan dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dan dunia usaha, antara lain disebabkan terbatasnya prasarana dan sarana, kemampuan aparat dan anggaran yang terbatas. Hal ini mendorong penulis melakukan penelitian mengenai kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu proses untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan selama ini, sekaligus dapat dijadikan dasar upaya perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dimasa mendatang. Untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang pencapaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sekaligus dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang)” yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang)?
2. Apa saja faktor penghambat dari Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang).
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang).

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan manfaatnya, diantaranya:

1. Kontribusi teoritis

a. Bagi akademisi

Sebagai salah satu kajian studi ilmu administrasi yang membahas tentang Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang.

b. Bagi peneliti lain

Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan program terutama yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu sekaligus sebagai perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

2. Kontribusi praktis

a. Bagi pemerintah

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pemerintah Kabupaten Jombang, khususnya tentang bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberi informasi bagi masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang.

c. Bagi penulis

Hasil penelitian ini sebagai alat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman tentang Kinerja Pelayanan Administrasi pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP)
Kabupaten Jombang).

E. Sistematika Pembahasan

Di dalam penulisan proposal skripsi ini, terdapat sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 (Lima) bab yang saling memiliki keterkaitan dan menyangkut permasalahan yang diangkat. Sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang yang mengemukakan tentang alasan yang melatarbelakangi penelitian, perumusan masalah yang merupakan permasalahan yang timbul, tujuan penelitian yang menjelaskan hasil apa yang ingin dicapai dalam penelitian, kontribusi penelitian yang merupakan pernyataan tentang kontribusi hasil-hasil secara spesifik, serta sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan kerangka teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar bagi penulis untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian. Metode penelitian ini meliputi fokus penelitian yaitu masalah yang menjadi perhatian utama untuk diteliti, sumber data yaitu orang atau data-data yang

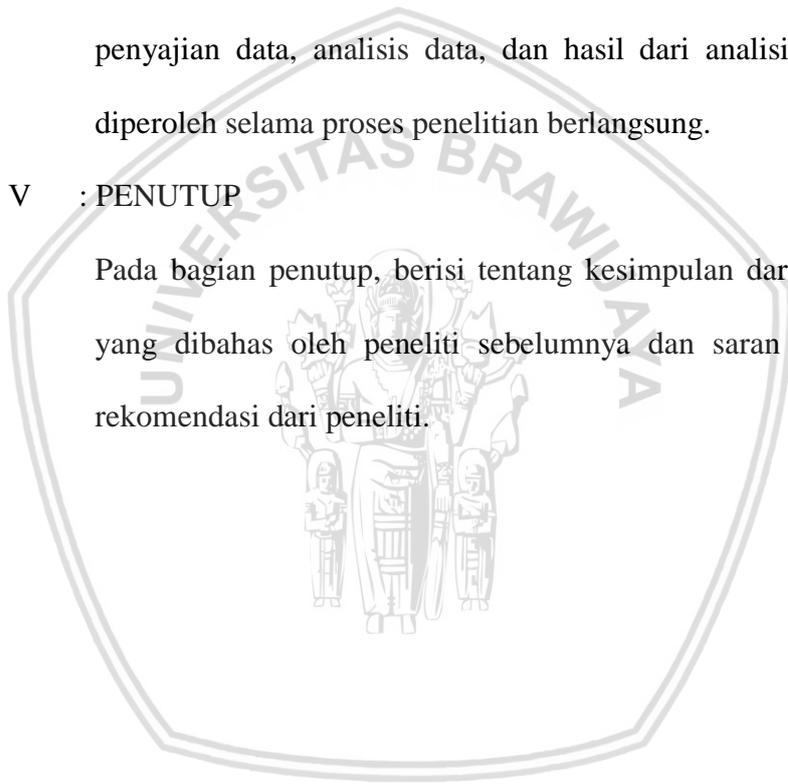
terlibat dalam penelitian, teknik pengumpulan data yaitu dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan, instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam menggali dan menganalisa data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil penelitian dan pembahasan yang didapat dari penyajian data, analisis data, dan hasil dari analisis data yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian penutup, berisi tentang kesimpulan dari uraian bab yang dibahas oleh peneliti sebelumnya dan saran yang berisi rekomendasi dari peneliti.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Sub bab ini menjelaskan mengenai pengertian pelayanan publik menurut para ahli serta diperkuat dengan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut Pasolong (2008:128) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik oleh hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintah beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Dewa, 2011:3).

Dengan demikian pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya

diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain (Sinambela, dkk, 2016:5).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik ditegaskan dalam pasal 1 butir 1 : pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik pemerintah atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Mengikuti definisi tersebut diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan usaha milik negara maupun badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan antara lain :

- a. Melaksanakan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan di bidang pelayanan publik.

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata cara pelayanan, sehingga pelayan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam rangka mensejahterakan masyarakat luas.

2. Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar, menurut Anggara (2012:575) unsur-unsur pelayanan publik meliputi sebagai berikut:

- a. Strategi atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan;
- b. Struktur yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsional;
- c. Sistem, sistem organisasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga mempermudah hubungan kerja, cepat dan benar. Baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi;
- d. *Staff*, disini dikaitkan dalam pemilihan staff untuk mengisi organisasi;
- e. *Style*, yaitu tingkah laku manager atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi;

- f. *Skill*, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya, oleh karena itu, perlu adanya peningkatan *skill* secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan;
- g. *Share value, superordinate goals*, bahwa semua *leader* di fokuskan dalam *superordinate goals*, hal ini berarti konsep bimbingan diintruksikan oleh organisasi kepada anggotanya.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan. Hal ini disebutkan dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, sepuluh prinsip tersebut sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya.
- c. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja: peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Berdasarkan lampiran Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003,. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima layanan. Standar pelayanan, sekurang kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

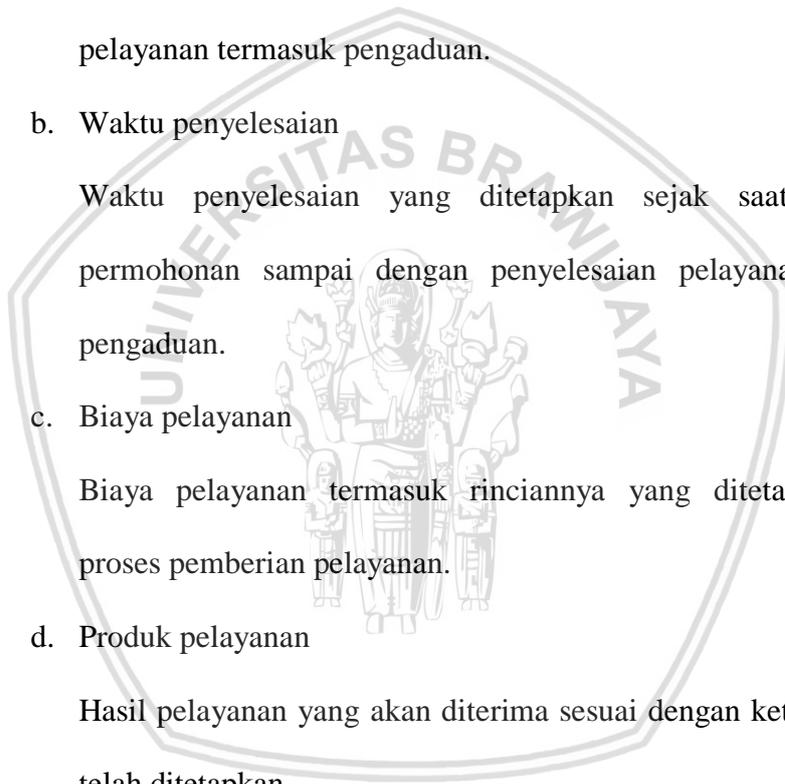
Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.



f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berkaitan dengan pola pelayanan, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa pola pelayanan terbagi menjadi tiga yaitu:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 9 menyatakan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Terpadu satu atap

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 memberikan pengertian mengenai pelayanan terpadu satu atap yakni pola pelayanan terpadu yang

diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai terkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Pola pelayanan terpadu satu atap lebih banyak ditujukan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Kelemahan sistem ini adalah sulit dilakukan kontrol oleh kepala pelayanan satu atap karena tidak memiliki kewenangan baik administratif maupun teknis. Sehingga jika timbul permasalahannya sulit untuk diatasi karena diluar tanggungjawabnya.

2) Terpadu Satu Pintu

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 memberikan pengertian mengenai pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Tujuan pelayanan Terpadu Satu Pintu ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas untuk memperoleh pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu (*one stop service*) disini adalah penyelenggaraan pelayanan mulai dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen (penyerahan resep kepada pemohon), dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Penerapan pelayanan Terpadu Satu Pintu (*one stop service*)

merupakan salah satu bentuk usaha dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien karena dapat di proses secara paralel, karena baik secara administratif maupun teknis diselenggarakan dalam satu pintu. Untuk itu petugas *front office* melayani urusan administratif, sedangkan *back office* melayani urusan-urusan teknis. Program ini merupakan bentuk nyata usaha pemerintah dalam mempermudah dan mempercepat alur pelayanan. Dengan adanya pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka pemerintah dapat melaksanakan pelayanan secara terpadu dengan memperhatikan kondisi lingkungan dan masyarakatnya.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Sinambela, dkk (2016:6) Secara teoritis, Tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara (2006) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;

- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Nasution (2005:34) mendefinisikan kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja dalam Ahmad (2013:53) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan berkualitas.
- b. Terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh pelanggan.
- e. membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif.
- g. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik (SESPANAS LAN). Variabel dimaksud adalah

- 1) Pemerintah yang bertugas melayani;
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- 5) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti diatas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan

sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparaturnya untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparaturnya menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Sub bab ini menjelaskan mengenai pengertian kinerja yang diungkapkan para ahli. Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) dalam Pasolong (2008:175) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Sementara itu, menurut Bernadian dan Russel dalam Muhammad (2008:13) kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode tertentu. Dalam hal ini kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing masing, dalam pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika dan moral.

Selain itu, dijelaskan beberapa jenis kinerja yang diungkapkan oleh Sudarto (1993:3) yaitu :

a. Kinerja organisasi

Yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses dan kinerja individu, yang

membutuhkan standar kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi

b. Kinerja proses

Yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak mencerminkan potensi organisasi.

c. Kinerja individu

Yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Dengan adanya beberapa jenis kinerja yang telah disebutkan dan dijelaskan diatas, kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja organisasi merupakan hasil dari kumpulan kinerja perseorangan atau individu. Selain itu kinerja aparat dapat diartikan sebagai bentuk ukuran efisiensi dan efektif tidaknya suatu organisasi itu dijalankan. Dalam konteks pemerintahan, menurut Mangkunegara (2007:67) kinerja instansi pemerintah adalah:

“gambaran mengenai tingkat pencapain ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dana atau pencapaian pelaksanaan kegiatan kegiatan sesuai dengan program dan keijakan yang ditetapkan”.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud kinerja adalah pencapaian suatu hasil kerja atau prestasi kerja sesuai dengan visi dan misi suatu tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan tujuan umum dari instansi maupun organisasi serta dilaksanakannya dalam kurun waktu tertentu. Pencapaian visi dan misi dari organisasi menjadi patokan umum. Hal yang sama dapat dilihat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang. Dalam hal ini peneliti melihat seberapa jauh *Performance* yang dicapai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan suatu tingkatan kemampuan seseorang pada suatu organisasi dalam usahanya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi. Kinerja juga dapat dikatakan sebagai hasil output dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber yang digunakan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Untuk memperinci cakupan dari kinerja organisasi, maka Tangkilisan (2007:180) mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi birokrasi di masa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi;
- b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi;

- c. Sumberdaya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal;
- d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi;
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Kinerja organisasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu internal dan eksternal, secara lebih lanjut kedua faktor tersebut diuraikan Menurut Atmosoeparto dalam Tangkilisan (2007:181) sebagai berikut :

- 1) Faktor eksternal, yang terdiri dari:
 - a. Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi keterangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
 - b. Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
 - c. Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.
- 2) Faktor internal, yang terdiri dari:

- a. Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi
- b. Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
- c. Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.
- d. Budaya organisasi yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi cita-cita organisasi yang bersangkutan.

Dari berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh Tangkilisan terkait dengan faktor-faktor yang menjadi penentu dalam kinerja, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai memiliki dimensi yang luas, akan tetapi semua berfokus pada pencapaiannya tujuan organisasi. Hal ini menjadi penting karena faktor-faktor tersebut yang akan mengarahkan pegawai untuk membawa dan melaksanakan tujuan dari organisasi tersebut. Faktor-faktor inilah yang menjadi pedoman seseorang pegawai dalam menunjukkan kinerja performa yang konsisten. Sehingga hal ini menjadi tanggungjawab pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) untuk memiliki kualitas sumberdaya manusia yang kompeten.

3) Penilaian kinerja

Penilaian kinerja sudah menjadi hal umum khususnya di suatu organisasi. Penilaian kinerja dilaksanakan untuk mengKinerja yang ada sehingga dapat segera mengambil tindakan bila terdapat hal yang menyimpang dari penilaian kinerja tersebut. Menurut Stout dalam Tangkilisan (2007:174) mengemukakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapai nilai (*mission accomplishment*) melalui hasil yang ditampilkan berupa produk jasa ataupun suatu proses. Adapun definisi penilaian menurut Hermawan (2008:122) adalah

“penilaian kinerja adalah proses organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan kerja karyawan. Dalam penilaian dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode tertentu. Umpan balik kinerja memungkinkan karyawan mengetahui seberapa fisik bekerja jika dibandingkan dengan standar organisasi”.

Sementara itu, Menurut Bastian dalam Tangkilisan (2007:173) mengemukakan peranan penilaian pengukuran kinerja sebagai berikut:

- a. Memastikan pemahaman para pelaksanaan dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi
- b. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati
- c. Memonitoring dan mengKinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya;
- d. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati;

- e. Menjadikan sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi;
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi;
- g. Membantu proses kegiatan organisasi;
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara baik;
- i. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan;
- j. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan pendapat para ahli tentang penilaian kinerja maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah cara organisasi baik publik maupun swasta dalam memonitoring pegawainya dengan evaluasi yang berkala. Hal ini merupakan faktor kunci agar organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja ini secara individu bermanfaat bagi suatu organisasi agar dapat mengetahui kondisi sebenarnya (*real condition*) dari kinerja pegawai. Peneliti melihat bahwa tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk menciptakan gambaran yang tepat mengenai kinerja pegawai yang dinilai. Penilaian tidak hanya ditunjukkan untuk menilai dan memperbaiki kinerja yang buruk, namun juga untuk mendorong para pegawai untuk bekerja lebih baik lagi. Berkaitan dengan hal ini pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) diperlukan penilaian kinerja yang sesuai dengan standar pengukuran, cara penilaian, dan analisis data hasil pengukuran, serta tindak lanjut atas hasil pengukuran tersebut.

4) Indikator kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI dalam Pasolong (2008:177) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Sementara itu, Ratminto dan Winarsih (2010:147) mengemukakan indikator kinerja antara lain: *economy*, *efficiency*, *effectiveness*, *equity*.

Indikator tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya sesedikit mungkin dalam proses pelayanan publik.
- b. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya pertandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi.
- d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2010:175) juga mengemukakan bahwa indikator kinerja terdiri dari:

- a. *Responsiveness*, yang mengukur daya tangkap provider terhadap harapan, keinginan, aspirasi, serta tuntutan customers.

- b. *Responsibility*, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability*, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sesuai dengan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja adalah tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Sedangkan dalam organisasi publik, masih sulit untuk menentukan kriteria kinerja yang sesuai. Apabila ditinjau dari tujuan dan misi utama kehadiran organisasi publik adalah untuk memenuhi dan melindungi kepentingan publik, maka kinerja organisasi publik dapat dikatakan berhasil dan efektif apabila mampu mewujudkan tujuan misinya dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan publik tersebut.

Sementara itu, beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto (2014:50-51) sebagai berikut:

- a. Produktivitas, dimana konsep produktivitas merupakan pengukuran seberapa besar penyelenggara pelayanan memiliki hasil sesuai yang

diharapkan tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Dengan demikian, produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Namun, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

- b. Kualitas layanan, yakni isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah. Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Informasi berupa saran, masukan dan keluhan dari pengguna layanan memegang

peranan penting dalam upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

- c. Responsivitas, yakni kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena untuk mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.
- d. Responsibilitas, yakni menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Kecocokan antara pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi atau ketentuan-ketentuan yang ada.
- e. Akuntabilitas, yakni suatu kewajiban seseorang atau unit dalam organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan atau

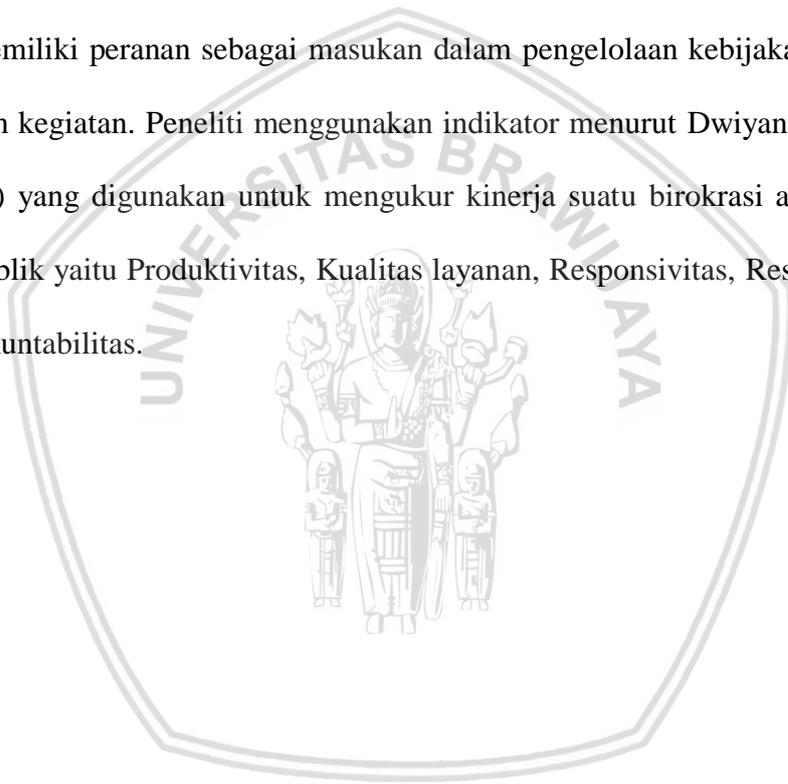
pengendalian sumberdaya dan pelaksanaan kebijaksanaan yang dipercayakan kepadanya dalam pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas pula menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya dapat dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, namun kinerja dapat pula dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma berlaku dalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan aktivitas yang harus mendapat perhatian, sebab dari adanya negara dan bangsa ini dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber dana dan sumber daya yang terbatas, mengantisipasi perubahan-perubahan yang mungkin terjadi, dan mempersiapkan langkah-langkah kebijakan yang perlu ditempuh dalam menghadapi perubahan dan perkembangan lingkungan strategis ke depan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat harus selalu mengukur kinerjanya. Baik dan buruknya suatu kinerja dari organisasi publik dapat dilihat dari kinerja organisasi tersebut dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat yang membutuhkan, hasil yang dicapai, dan sebagainya. Dengan demikian, jika terdapat kekurangan,

dapat diperbaiki dan dapat memberikan dorongan atau memberikan dukungan kinerja yang sudah baik.

Berkaitan dengan penelitian ini kinerja Pelayanan Administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang) memerlukan suatu ukuran yaitu indikator kinerja yang dapat dipercaya, akurat, dan valid. Indikator kinerja yang digunakan memiliki peranan sebagai masukan dalam pengelolaan kebijakan, program, dan kegiatan. Peneliti menggunakan indikator menurut Dwiyanto (2014:50-51) yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu birokrasi atau lembaga publik yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pemilihan suatu pendekatan yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang akan diteliti, yakni pendekatan kualitatif, sehingga hasil suatu data yang diperoleh benar benar relevan dengan kondisi yang ada. Penelitian ini juga menekankan pada proses pengumpulan data berupa naskah wawancara, dokumen pribadi, arsip institusi, catatan lapangan. Tujuan peneliti menggunakan jenis penelitian ini adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita yang terjadi di lapangan terkait dengan Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang) secara terperinci, tuntas dan mendalam.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2016:15) menjelaskan bahwa metode penelitian ini adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan teknik instrumen triangulasi, analisis data bersifat induktif dan kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan masalah yang ada di dalam penelitian ini, dimana fokus ini berisikan tentang pokok masalah yang sifatnya umum. Adanya fokus penelitian dapat membatasi apa saja yang akan diteliti dan dapat mengarahkan serta mempermudah pelaksanaan penelitian. Tanpa fokus penelitian dalam pembahasan bisa melebar kemana-mana sehingga penelitian menjadi tidak terarah.

Fokus menunjukkan hubungan antara beberapa faktor dan fokus merupakan titik pusat dari permasalahan, sehingga diharapkan fokus penelitian yang diteliti lebih spesifik dan mampu menghasilkan sebuah penelitian yang baik. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja Pelayanan Administrasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang) dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014:50-51) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu birokrasi atau lembaga Publik.
 - a. Produktivitas
 - b. Kualitas layanan
 - c. Responsivitas
 - d. Responsibilitas
 - e. Akuntabilitas

2. Faktor Penghambat kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mengadakan penelitian dan mendapatkan data yang valid, akurat, dan absah sesuai yang dibutuhkan dalam penelitian. Situs penelitian ialah obyek yang digunakan sebagai penelitian. Situs penelitian berkaitan dengan letak dimana obyek penelitian, tempat dimana peneliti mengetahui fenomena yang terjadi dan mengkaji fenomena yang ada.

Lokasi yang diambil dari penelitian ini berada di Kabupaten Jombang. Pemilihan lokasi didasarkan pada Kabupaten Jombang merupakan kabupaten yang sudah menyelenggarakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu namun dalam praktiknya peningkatan pelayanan perizinan prosentasenya masih rendah. Hal tersebut tertuang di dalam Kinerja SKPD tahun 2016. Adapun situs penelitian ini yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang. Sebagai pertimbangan peneliti memilih dinas tersebut karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang merupakan instansi yang memiliki wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di kabupaten Jombang.

D. Sumber Data

Kualitas penelitian salah satunya dipengaruhi oleh kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Dalam penelitian ini data yang digunakan sebagai berikut:

a) Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian baik dari individu, kelompok, dan organisasi. Data primer merupakan sumber data peneliti yang diperoleh secara langsung. Data primer dapat berupa wawancara langsung dengan narasumber (informan). Adapun yang menjadi informan kunci pada penelitian ini adalah:

- a. Bapak Ahmad Yusuf, SH selaku Kepala Bidang Pengolahan Data dan Sistem Infomasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang.
- b. Bapak Mahsun HA. SE, selaku Seksi Pengolahan Data dan Sistem Infomasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang
- c. Bapak Muamar Putra P, ST selaku Seksi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang

- d. Bapak Didik Sugiyono, SE selaku Sub Bagian Penyusunan program dan Evaluasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang
 - e. Ibu Anis E.P selaku Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang
 - f. Bapak Andre Kurniawan selaku Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang
- b) Data sekunder
- Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara tidak langsung dari media massa, jurnal, dokumen, laporan, artikel, yang terdapat kaitannya dengan masalah yang diteliti.
- a. Dokumen Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang
 - b. Dokumen Rencana Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang
 - c. Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang penting dalam penelitian yang menggunakan metode deskriptif, karena data yang dihasilkan dapat dipergunakan

untuk memecahkan masalah. Memperoleh data yang valid dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dalam penelitian ini dengan maksud untuk menggali informasi lebih tajam yang dilakukan oleh pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai. Wawancara dilakukan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dengan sejumlah informan yaitu dari pegawai Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dan Masyarakat yang menggunakan layanan Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam wawancara pada masyarakat peneliti memilih informan yang sudah selesai melakukan pelayanan sampai tahap penerbitan izin, dengan maksud dan tujuan akan mendapatkan informasi sedetail mungkin dari mulai pengajuan hingga penerbitan izin.

b. Pengamatan (observasi)

Pengamatan atau observasi adalah suatu cara untuk mendapatkan informasi atau data yang merupakan tingkah laku non verbal objek yang diteliti. Dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Dengan adanya pengamatan atau observasi ini memungkinkan peneliti untuk mengamati sendiri kemudian mencatat hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Pengamatan dilakukan peneliti di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pengamatan dilakukan pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Masyarakat yang menggunakan layanan. Peneliti mengamati bagaimana pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang memberikan pelayanan kepada masyarakat, bagaimana respon yang diberikan pegawai dalam pertanyaan dan keluhan masyarakat serta melihat bagaimana keramahan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Sedangkan pada masyarakat selaku pengguna layanan peneliti mengamati bagaimana respon dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang data dari dokumen, arsip, majalah, koran, media massa, jurnal, dan internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dokumentasi dapat dijadikan bukti tambahan untuk keakuratan penelitian dan memberikan gambaran tentang kondisi empiris di lapangan. Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dari berbagai dokumen yang dipelajari dan diamati serta dicatat berdasarkan masalah yang diteliti. Dokumen atau berkas yang terdapat dalam penelitian ini adalah Dokumen Laporan Akuntabilitas dan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Jombang, Rencana Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang, maupun dokumen terkait dengan Investasi Daerah, kontribusi Terhadap pendapatan Asli Daerah serta Jumlah izin masuk dan izin keluar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang.

F. Instrumen Penelitian

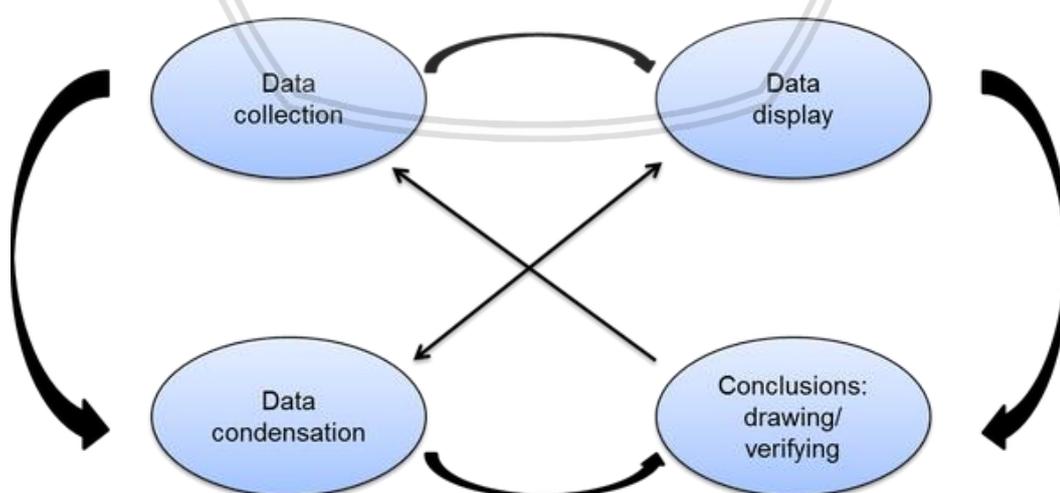
Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016:305) “dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri”. Dalam mendukung penelitian ini instrumen atau alat penelitian yang digunakan adalah:

- a. Peneliti, dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri, yang diharapkan dapat melengkapi data yang telah ditemukan mulai observasi dan wawancara.
- b. Pedoman wawancara, merupakan seperangkat daftar pertanyaan yang diajukan langsung kepada pihak-pihak yang tertarik dengan penelitian. Pedoman wawancara ini merupakan sebuah instrumen penting yang berfungsi untuk memandu peneliti dalam mengumpulkan data selama penelitian, sehingga sesuai dengan fokus penelitian ini.
- c. Alat dokumentasi, selama di lapangan peneliti menggunakan catatan sebagai penunjang hasil pengamatan/observasi dokumentasi dan wawancara saat berlangsung. Tujuan agar peneliti agar mudah dalam menggali

Informasi dan meminimalisir kehilangan informasi saat penelitian berlangsung.

G. Analisis Data

Teknis analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data interaktif dari Miles, Huberman & Saldana mengungkapkan bahwa “we see analysis as there concurent flows of activity: (1) data collection, (2) data condensation, (3) data display, and (4) conclusion drawing/verification”. Analisis yang digunakan peneliti adalah analisis data interaktif dimana bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat. Alasan peneliti menggunakan analisis model interaktif ini karena peneliti melihat analisis Miles, Haberman, & Saldana lebih mudah dipahami dan sesuai dengan judul yang diambil. Untuk lebih jelasnya model analisis data secara interaktif dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (*interactive model*)

Sumber : Miles, Huberman & Saldana dalam Sugiyono (2016:338)

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bagaimana alur dari analisis data kualitatif, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Pada tahapan pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data melalui dokumentasi dan dilakukan untuk menunjang dan memperkuat data-data yang telah disampaikan melalui wawancara. Pada tahapan ini, peneliti melakukannya wawancara dengan beberapa Pegawai dan masyarakat yang dianggap Peneliti sebagai kunci dari fokus peneliti dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang.

2. *Data Condensation* (Kondensasi data)

Tahapan analisis data selanjutnya dalam penelitian ini adalah kondensasi data. Setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka data-data tersebut kemudian ditelaah. Data-data yang telah ditemukan dilakukan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, dan ditransformasi menjadi rangkuman, tabel, maupun gambar. Data yang telah ditransformasi menjadi rangkuman, tabel, maupun gambar tersebut disesuaikan dengan fokus dalam penelitian.

3. *Data Display* (Penyajian data)

Tahapan analisis data setelah kondensasi yaitu penyajian data. Pada tahapan ini, peneliti menyajikan data sesuai dengan format dan kriteria yang telah ditentukan sehingga informasi dalam laporan skripsi dapat dipelajari dan dimengerti oleh berbagai pihak. Penyajian data berisi

sekumpulan informasi dalam bentuk laporan yang didapatkan dari situs penelitian. Penyajian data dalam penelitian ini juga diikuti dengan analisis data. Pada analisis data, data yang telah disajikan kemudian ditelaah dan dibandingkan dengan berbagai teori maupun yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian. Dengan demikian data yang disajikan dapat memberikan pengetahuan dan kekayaan informasi bagi pembaca.

4. *Conclusion Drawing/Verifying* (Penarikan kesimpulan)

Tahapan terakhir analisis data setelah data disajikan yaitu penarikan kesimpulan. Dari tahapan penyajian data, peneliti berusaha mencari makna dari data yang telah dianalisis dan disajikan. Setelah peneliti mengetahui makna dari setiap permasalahan penelitian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan penjelasan, konfigurasi, alur sebab-akibat dan proposisi.

H. Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan salah satu teknik yang penting dalam menentukan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi dipilih dalam penelitian ini karena penelitian ini menggunakan beberapa sumber data yang berasal dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

Tringulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures. (Wiliam Wiersma dalam Sugiyono (2016:372) Triangulasi dalam pengujian Kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

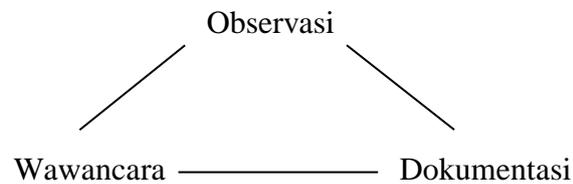
1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari beberapa sumber tersebut tidak bisa disamaratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member Chcek*) dengan beberapa sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Trianggulasi teknik pengumpulan data untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, jadi data yang diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan mana

yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda beda.



Gambar 3.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sangat mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Umum

1. Gambaran Umum Kabupaten Jombang

a. Letak Administrasi dan Geografis

Luas wilayah Kabupaten Jombang adalah 1.159,50 km², atau menempati sekitar 2,5% luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Secara administratif, Kabupaten Jombang terdiri dari 21 kecamatan, yang meliputi 302 desa dan 4 kelurahan, serta 1.258 dusun/lingkungan. Dalam skenario pengembangan sistem perwilayahan Jawa Timur, Kabupaten Jombang termasuk Wilayah Pengembangan Germakerto-susila Plus, yang secara struktur maupun pola ruang lebih banyak diarahkan untuk mendukung percepatan pembangunan kawasan metropolitan sebagai pusat pertumbuhan utama di Jawa Timur. Disamping itu, untuk pengembangan sistem perdesaan diarahkan pada penguatan hubungan desa-kota melalui pemantapan sistem agropolitan

Batas wilayah administrasi Kabupaten Jombang adalah:

- 1) Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Bojonegoro
- 2) Sebelah Timur : Kabupaten Mojokerto
- 3) Sebelah Selatan : Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang
- 4) Sebelah Barat : Kabupaten Nganjuk

b. Visi dan Misi Kabupaten Jombang

Visi dalam RPJMD merupakan visi Bupati/Wakil Bupati terpilih, sebagaimana yang telah disampaikan pada saat penyampaian visi dan misi calon Bupati/Wakil Bupati di sidang DPRD, yang diintegrasikan dengan arah kebijakan pembangunan daerah, sebagaimana tahapan ketiga dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Jombang Tahun 2005-2025, RTRW Kabupaten Jombang Tahun 2009-2029, RPJMD Provinsi Jawa Timur Tahun 2010-2014 serta RPJM Nasional Tahun 2010-2014. Dari hasil integrasi dan harmonisasi beberapa kebijakan tersebut ditetapkan visi Kabupaten Jombang Tahun 2014-2018, yaitu:

“Jombang Sejahtera Untuk Semua”

Makna dari visi tersebut:

“JOMBANG”

adalah mewakili seluruh masyarakat/kelompok orang yang hidup bersama di Kabupaten Jombang dalam satu komunitas yang teratur.

“SEJAHTERA UNTUK SEMUA”

adalah tatanan kehidupan masyarakat Jombang yang terpenuhi kebutuhan dasarnya meliputi antara lain pemenuhan kecukupan energi dan protein, terpenuhinya rumah yang layak huni, tersedianya jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat, terwujudnya keamanan dan ketertiban masyarakat, terpenuhinya kebutuhan pendidikan, meningkatnya kemampuan daya beli masyarakat secara berkelanjutan

Sesuai dengan harapan dari visi “Jombang Sejahtera Untuk Semua”, maka ditetapkan misi pembangunan Kabupaten Jombang Tahun 2014-2018 sebagai upaya yang ditempuh dalam mewujudkan visi, antara lain dijelaskan sebagaimana berikut:

Misi 1: Meningkatkan Kualitas Kehidupan Sosial dan Beragama, dengan penjelasan sebagai berikut:

Misi ini dimaksudkan untuk meningkatkan karakter masyarakat yang agamis, bermoral dan berbudi luhur dalam tatanan sosial masyarakat yang aman, tertib dan damai didukung stabilitas pemerintahan, politik dan sosial budaya. Dengan latar belakang masyarakat Jombang yang egaliter dan memiliki kedewasaan dalam menyikapi setiap dinamika yang terjadi serta dukungan pondok pesantren yang ada, maka memungkinkan terwujudnya peningkatan kualitas kehidupan sosial dan beragama.

Misi 2: Mewujudkan Layanan Dasar yang Terjangkau, dengan penjelasan:

Misi ini dimaksudkan untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat, diantaranya hak dasar untuk memperoleh pelayanan kesehatan, pendidikan, dan hak atas pangan. Pembangunan kesehatan merupakan suatu investasi guna mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya mewujudkan keluarga sejahtera.

Misi 3: Meningkatkan Perekonomian Daerah yang Berdaya Saing dan Merata, dengan penjelasan:

Misi ini dimaksudkan untuk mencapai peningkatan perekonomian daerah untuk mewujudkan stabilitas perekonomian daerah. Ketidakstabilan perekonomian daerah akan menyebabkan ekonomi biaya tinggi yang pada akhirnya memberikan efek terhadap tingginya pengangguran dan kemampuan daya beli masyarakat.

Misi 4: Menyediakan Infrastruktur Dasar yang Berkualitas dan Berwawasan Lingkungan, dengan penjelasan:

Misi ini dimaksudkan untuk penyediaan infrastruktur dasar permukiman serta sarana penunjang produksi barang dan jasa yang berupa jalan, jembatan, informasi dan komunikasi yang keseluruhannya akan menunjang akses perekonomian. Penyediaan infrastruktur dasar dimaksud dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan melalui peningkatan kualitas perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.

Misi 5: Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Bersih, dengan penjelasan:

Misi ini dimaksudkan untuk menjamin penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

a. Tugas Pokok Fungsi, dan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang penanaman modal. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Jombang Nomor 42 Tahun 2016, tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut :

- 1) Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan satu pintu;
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan satu pintu;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan satu pintu;
- 4) Pelaksanaan administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 5) Penyelenggaraan fungsi-fungsi pelaksana urusan pemerintahan daerah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

- 6) Pembinaan penyelenggaraan fungsi-fungsi pelaksana urusan pemerintahan daerah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- 7) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga kemudian teruraikan dalam tugas pokok dan fungsi sesuai dengan jabatan struktural yang ada sebagai berikut:

1) Sekretariat

Tugas pokok Sekretariat adalah melaksanakan sebagian tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan aset, penyusunan program dan evaluasi. Dengan fungsi sebagai berikut :

- Pengelolaan dan pelayanan administrasi umum;
- Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- Pengelolaan administrasi keuangan;
- Pengelolaan administrasi perlengkapan;
- Pengelolaan administrasi aset Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Pengelolaan urusan rumah tangga;
- Pelaksanaan koordinasi penyusunan program, anggaran dan perundang-undangan;

- Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang;
- Pengelolaan kearsipan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Pelaksanaan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana;
- Pelaksanaan koordinasi pembinaan dan penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Sekretariat terdiri dari 3 Sub bagian yaitu

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Sub Bagian Keuangan dan Aset
3. Sub Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi

2) Bidang Pelayanan Perizinan

Bidang Pelayanan Perizinan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang pelayanan dan administrasi Perizinan. Dengan fungsi :

- Pelaksanaan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dalam rangka perumusan dan penyusunan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan pelayanan, administrasi perizinan dan non-perizinan.
- Pelaksanaan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan, administrasi perizinan dan non-perizinan.

- Penyelenggara pelayanan pendaftaran perizinan dan non-perizinan;
- Penyelenggara pelayanan administrasi perizinan, dan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Bidang Pelayanan Perizinan terdiri dari 2 seksi yaitu

1. Seksi Pelayanan
2. Seksi Administrasi Perizinan

3) Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi

Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi. Dengan fungsi :

- Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi dalam rangka penyusunan kebijakan teknis di bidang pengolahan data dan sistem informasi;
- Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi dalam rangka penanganan pengaduan di bidang perizinan dan penanaman modal;
- Pelaksanaan pengolahan data dan dokumentasi kearsipan perizinan dan penanaman modal;
- Pelaksanaan koordinasi pengolahan data, dan sistem informasi dengan dinas terkait;

- Pelaksanaan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dalam rangka penyusunan sistem informasi perizinan dan penanaman modal; dan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Bidang Pengolahan data dan sistem informasi terdiri dari 2 seksi yaitu

1. Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi
2. Seksi Penanganan Pengaduan

4) Bidang Pengendalian dan Pengawasan

Bidang Pengendalian dan pengawasan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam bidang verifikasi, penetapan dokumen, pengendalian dan pengawasan. Dengan fungsi :

- Penyelenggarakan pengumpulan dan pengolahan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis dalam rangka perumusan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang penelitian lapangan, pengendalian dan pengawasan serta penetapan dokumen;
- Mengumpulkan dan mengolah data dan informasi, inventarisasi permasalahan serta koordinasi dalam rangka pelaksanaan penelitian lapangan sebagai dasar penerbitan izin;
- Pelaksanaan kegiatan pengendalian dan pengawasan terhadap penanaman modal dan perizinan;

- Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemeriksaan persyaratan administrasi, dan penelitian lapangan;
- Pelaksanaan koordinasi dalam rangka pemecahan masalah yang timbul di lapangan dalam kegiatan penelitian lapangan;
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Bidang pengendalian dan Pengawasan terdiri dari 2 seksi yaitu

1. Seksi Verifikasi dan Penetapan Dokumen
2. Seksi Pengendalian dan Pengawasan

5) Bidang Penanaman Modal

Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal, dengan fungsi :

- Pengumpulan dan pengolahan data serta pengkoordinasian kegiatan dalam rangka mempersiapkan penyusunan program bidang Penanaman Modal dan promosi Potensi Daerah;
- Pengolahan data laporan kegiatan, penyusunan pedoman dan petunjuk teknis program pembinaan terhadap pelaku penanaman modal dan perangkat daerah terkait;
- Pelaksanaan fasilitasi dan kerjasama data di bidang data informasi dan penyusunan program dan pengkajian dan pengembangan potensi daerah;

- Pelaksanaan analisis data dan pengkoordinasian kegiatan dalam rangka penyusunan petunjuk pembinaan dan rekomendasi usaha Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri;
- Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dan pengendalian kegiatan penanaman modal dan promosi potensi daerah serta program pengembangannya; dan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

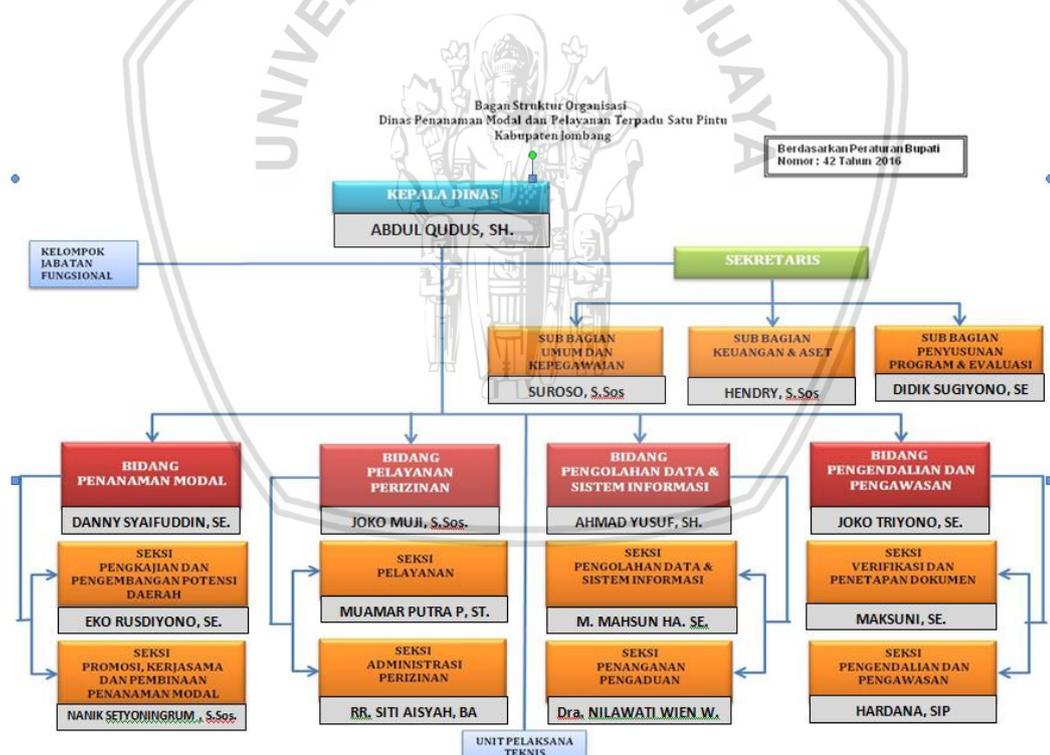
Bidang Penanaman Modal terdiri dari 2 seksi yaitu

1. Seksi Pengkajian dan Pengembangan Potensi Daerah
2. Seksi Promosi, Kerjasama dan Pembinaan Penanaman Modal

Adapun Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

1. Kepala Badan;
2. Sekretariat, membawahi :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Keuangan dan Aset;
 - c. Sub Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi.
3. Bidang Pelayanan Perizinan, membawahi :
 - a. Seksi Pelayanan;
 - b. Seksi Administrasi Perizinan.
4. Bidang Pengendalian dan Pengawasan, membawahi :

- a. Seksi Verifikasi dan Penetapan Dokumen;
 - b. Seksi Pengendalian dan Pengawasan.
5. Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi, membawahi :
- a. Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi;
 - b. Seksi Penanganan Pengaduan.
6. Bidang Penanaman Modal, membawahi :
- a. Seksi Pengkajian dan Pengembangan Potensi Daerah;
 - b. Seksi Promosi, Kerjasama dan Pembinaan Penanaman Modal
7. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

Sumber : <http://dpm-ptsp.jombangkab.go.id>

b. Sumber Daya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang memiliki 55 (lima puluh lima) Sumber Daya Manusia, meliputi 44 (empat puluh empat) Pegawai Negeri Sipil, dan 11 (sebelas) orang tenaga kontrak (Non PNS). Susunan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang adalah sesuai tabel berikut :

Tabel 4.1 Jumlah pegawai DPM PTSP Kabupaten Jombang Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Pegawai
SLTP	-
SLTA	19 orang
D3	3 orang
D4/S1	32 orang
S2	1 orang
Jumlah	55 orang

Sumber : *Perubahan Renstra DPM PTSP 2014-2018*

Tabel 4.2 Jumlah pegawai DPM PTSP Kabupaten Jombang Menurut Golongan

Golongan	Jumlah Pegawai
I	-
II	10 orang
III	30 orang
IV	4 orang
Non PNS	11 orang
Jumlah	55 orang

Sumber : *Perubahan Renstra DPM PTSP 2014-2018*

c. Visi dan Misi

Visi yang ditetapkan mencerminkan gambaran peran dan kondisi yang ingin diwujudkan di masa depan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang (DPM PTSP) merupakan lembaga yang diberi kewenangan dalam rangka memberikan pelayanan perizinan di bidang penanaman modal dan peningkatan investasi daerah dengan menarik investor baik PMA maupun PMDN ke Kabupaten Jombang. Dalam rangka meningkatkan kepercayaan investor baik dari sisi pelayanan, kebijakan, keamanan dan kepastian hukum, diperlukan kebijakan-kebijakan yang dapat dijadikan pegangan dan pedoman bagi para investor di bidang penanaman modal dan perizinan. Berdasarkan makna tersebut, sesuai dengan Visi Kabupaten Jombang tahun 2014-2018, maka visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang tahun 2014-2018 adalah :

“Terwujudnya Iklim Investasi Penanaman Modal yang Kondusif dan Penyelenggaraan PTSP yang Prima Bagi Masyarakat”

Penjelasan Visi :

- Kondusif adalah keadaan situasi dan kondisi yang menunjang investasi; sebagai upaya dalam meningkatkan kesadaran berusaha dan iklim investasi untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, dimana Pemerintah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan perbaikan atas Faktor penunjang yang menghambat iklim penanaman modal, antara lain melalui perbaikan

koordinasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah, penciptaan birokrasi yang efisien, kepastian hukum di bidang penanaman modal, serta iklim usaha yang nyaman di bidang ketenagakerjaan dan keamanan dalam menjalankan usaha yang disesuaikan dengan sistem hukum investasi di Indonesia. Dengan perbaikan berbagai faktor penunjang tersebut, diharapkan realisasi penanaman modal akan membaik secara signifikan.

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan lembaga yang melayani pelayanan perizinan dengan prinsip praktis, transparan dan pasti guna mewujudkan Pelayanan Prima, yaitu memberikan pelayanan perizinan secara terpadu yang berorientasi kepada masyarakat yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan.

Diharapkan dengan terumuskannya visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang tersebut, maka dapat menjadi motivasi seluruh elemen Dinas/instansi untuk mewujudkannya, melalui peningkatan kinerja sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan dan diwujudkan agar tujuan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi serta dilandasi oleh visi, maka misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang tahun 2014-2018 adalah sebagai berikut :

- 1) Membangun iklim Penanaman Modal dan Potensi Investasi Daerah yang Kondusif Pertumbuhan investasi akan sangat dipengaruhi oleh iklim investasi yang kondusif. Artinya, apabila iklim investasi ini cukup kondusif bagi pengusaha untuk berinvestasi maka akan terjadi peningkatan realisasi investasi. Demikian pula sebaliknya. Apabila iklim tidak kondusif maka berpengaruh juga terhadap jumlah investor yang akan menanamkan modalnya di wilayah Kabupaten Jombang. Namun iklim investasi yang dibangun selayaknya juga harus memperhatikan regulasi dalam tata cara penerbitan izin penanaman modal. Oleh karenanya perlu dilakukan upaya pengendalian melalui pembinaan, pemantauan, dan pengawasan pemanfaatan usaha, lahan serta bangunan.
- 2) Meningkatkan Pelayanan Perizinan yang Berkualitas Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menunjang peningkatan investasi. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka pelayanannya akan berdampak pada aspek yang lain karena pada dasarnya pelayanan adalah bisnis jasa yang bersumber pada bagaimana sumber daya manusia melayani investor dengan baik.

d. Tujuan

Tujuan dalam RPJMD ini diartikan sebagai sesuatu yang diinginkan tercapai/dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) – 5 (lima) tahun dan merupakan penjabaran dari pokok-pokok visi

sementara sasaran adalah penjabaran dari tujuan. Dengan demikian, sebuah tujuan dapat terjabarkan ke dalam lebih dari satu sasaran.

Adapun rumusan tujuan di dalam Perencanaan Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang tahun 2014-2018 sesuai dengan sasaran RPJMD Kabupaten Jombang tahun 2014-2018 adalah :

“Terwujudnya Pelayanan Prima Sesuai Kebutuhan dan harapan masyarakat”

e. Sasaran

Sasaran adalah penjabaran tujuan secara terukur, yaitu sesuatu yang akan dicapai/ dihasilkan secara nyata oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam jangka waktu tahunan, sampai lima tahun mendatang. Perumusan sasaran harus memiliki kriteria “SMART”. Analisis SMART digunakan untuk menjabarkan isu yang telah dipilih menjadi sasaran yang lebih jelas dan tegas.

Sasaran di dalam Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang tahun 2014-2018 sebagai berikut :

1. Meningkatnya Investasi Daerah Untuk menilai keberhasilan pencapaian sasaran ini dapat diukur dengan indikator:
 - Prosentase Peningkatan Investasi Daerah (PMDN dan PMA)
2. Meningkatnya Kualitas Pelayanan Perizinan Untuk menilai keberhasilan pencapaian sasaran ini dapat diukur dengan indikator :

- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan perizinan

B. Penyajian Data

Pada sub bab ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang disajikan berdasarkan temuan di lapangan saat penelitian berlangsung mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang.

Pada tahap menjelaskan hasil penelitian, peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh peneliti di lapangan pada saat penelitian berlangsung, kemudian hasil dari temuan peneliti, akan di sajikan ke dalam sub bab ini sesuai dengan rumusan masalah dan fokus penelitian yang akan diteliti. Kinerja pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai hasil capaian atas prestasi kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang pada kurun waktu tertentu, untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebagai wujud nyata dari akuntabilitas publik. Kinerja pelayanan merupakan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan menggunakan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas serta mengetahui faktor Penghambat dari Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang..

penelitian dilakukan untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan pada Pelayan Terpadu Satu Pintu dan memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada masa mendatang.

1. Kinerja Pelayanan Administrasi

Berkaitan dengan penelitian ini kinerja Pelayanan Administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang memerlukan suatu ukuran yaitu indikator kinerja yang dapat dipercaya, akurat, dan valid. Indikator kinerja yang digunakan memiliki peranan sebagai masukan dalam pengelolaan kebijakan, program, dan kegiatan. Peneliti menggunakan indikator menurut Dwiyanto (2014:50-51) yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu birokrasi atau lembaga publik yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.

a. Produktivitas

Pengertian produktivitas dalam penelitian ini adalah kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran. Di mense produktivitas DPM PTSP dilihat dari fenomena volume penerbitan izin, kontribusi penerimaan retribusi terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan realisasi investasi daerah dibandingkan target yang ditetapkan. Hasil studi dokumentasi menunjukkan bahwa realisasi penerbitan izin mulai tahun 2014-2017 sebanyak 28.078 buah dengan berdasarkan tabel:

Tabel 4.3
Volume Penerbitan Izin DPM PTSP kabupaten Jombang 2014-2017

Tahun	Izin Masuk	Izin Terbit
2017	7.552	7.011
2016	8.451	8.214
2015	7.145	6.847
2014	6.974	6.006

Sumber: Data IKM, Investasi, PAD DPM PTSP

Produktivitas pada DPM PTSP dalam volume penerbitan izin setiap tahun menerbitkan kurang lebih 6500 sampai 7000 perizinan dari semua jenis izin, hal tersebut sesuai dengan keterangan yang diberikan Bapak Mahsun HA, SE selaku Kasi Pengolahan data dan sistem informasi.

“tahun 2017 kemarin itu izin yang kita terbitkan sekitar 7000 dari semua jenis izin, untuk pastinya saya lupa, pokoknya dari semua izin yang kita keluarkan tahun 2017 sekitar 7000 lebih. Karena setiap tahun kita targetkan 6500 izin. presentase penyelesaian, kita kan membuat laporan evaluasi setiap bulan yang terproses berapa yang selesai berapa itu kita buat, kayak ini pada bulan april dari berapa jenis izin, masuk sebanyak ini, terus selesai segini, yang masih terproses segini, lah ini kenapa itu nanti kita buat bahan evaluasi. Untuk realisasi kita malah sudah melebihi target yang kita tetapkan, setiap tahun target kita sebanyak 6500 izin yang keluar, tahun 2017 kemarin kita keluarkan 7000an izin, ini kan sudah melebihi terget. Sedangkan untuk retribusi Pendapatan Asli Daerah mas-nya bisa tanya langsung sama pak Didik atau pak Hendri, mereka yang lebih paham tentang retribusi PAD tapi yang pasti tahun 2017 kita targetkan 3-4 M. (hasil wawancara 16 Mei 2018)

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Didik Sugiyono, SE selaku

Sub Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi.

“setiap tahun rata rata kita 7000 mas, 7000 izin yang masuk dan sekitar 7000-6500 yang kita terbitkan dalam satu tahun yang paling banyak itu biasanya SIUP dan TDP, kalau itu SIUP dan TDP 3 hari sudah bisa diterbitkan soalnya kita tanpa rekomendasi dari dinas lain. Untuk retribusi pendapatan Asli Daerah (PAD) tahun 2016 kita targetkan 3,9 M mas, realisasinya juga cukup bagus mencapai angka sekitar 5 M. Tapi di tahun 2017 karena ada perubahan

peraturan bahwa Retribusi Izin Gangguan/ Keramaian (HO) tidak masuk dalam ranah kita mangkanya target kita turunkan menjadi sekitar 3,5 M. Padahal sebenarnya retribusi Gangguan itu cukup besar kontribusinya, jadi kita untuk tahun 2017 retribusi kita kurang sekitar 1 M mangkanya ini realisasinya hanya 4 M. (hasil wawancara 05 Mei 2018)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerbitan izin setiap tahunnya mencapai kurang lebih 7000 izin, target kinerja mulai dari tahun 2017 dan 2018 besaran penerbitan izin adalah 6500 izin. Hal ini sudah melebihi target yang ditetapkan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Jombang. Sedangkan untuk Retribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) realisasinya cukup bagus dari tahun 2016-2017 hal ini seperti pernyataan yang diungkapkan oleh informan bahwa realisasi tahun 2016 mencapai 5 Milyar dengan target yang ditetapkan 3,9 Milyar. Pada tahun 2017 realiasinya 4 Milyar dengan target yang ditetapkan 3,5 Milyar, hal ini ada penurunan dari tahun 2016 sebesar 1 Milyar karena sesuai peraturan yang baru, Retribusi Izin Gangguan/Keramaian (HO) tidak masuk dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tabel 4.4 Kontribusi Pendapatan Asli Daerah DPM PTSP Kabupaten Jombang tahun 2016-2017

PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)							
NO	URAIAN	BADAN PELAYANAN PERIZINAN			DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP		
		2016			2017		
		Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
1	Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi	750.000.000	761.800.000	101,57	925.000.000	1.111.200.000	120,13
2	Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah (GOR-Rumah Dinas+Tanah Untuk Reklame)	297.277.000	314.477.496	105,79	320.000.000	451.514.828	141,10
3	Retribusi Izin Mendirikan Bangunan	1.260.000.000	1.993.901.805	158,25	1.625.500.000	1.742.085.876	107,17
4	Retribusi Izin Gangguan/Keramaian (HO)	1.650.000.000	2.103.961.600	127,51	660.000.000	814.022.200	123,34
5	Retribusi Izin Trayek + Izin Insidentil	50.000	0	0	50.000	0	0
6	Pendapatan Denda Retribusi Jasa Usaha (Denda Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah)	435.600	775.300	177,98	0	801.888	0
7	Pendapatan Denda Retribusi Perizinan Tertentu (Denda Retribusi IMB, HO, Izin Trayek + Izin Insidentil)	2.337.125	6.664.975	285,18	0	15.909.053	0
JUMLAH		3.960.099.725	5.181.581.176	130,84	3.530.550.000	4.135.533.845	117,14

sumber: IKM, Investasi, PAD DPM PTSP

b. Kualitas layanan

Pengertian kualitas layanan pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan. Fenomena untuk melihat kualitas pelayanan menggunakan ukuran yang termasuk dalam kategori proses penyampaian pelayanan dari penyelenggara kepada pengguna layanan. Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan, ukuran tersebut meliputi persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh ibu Anis E.P selaku Pengguna Layanan DPM PTSP.

“Kalau saya sih sebetulnya kalau kita sudah melengkapi kan ada item-itemnya yang harus dilengkapi, kalau memang itu udah kita penuh ya memang gak ada masalah sih, prosedurnya mudah sih, untuk ketepatan itu mungkin kayak gini ini, aku dibilang sebulan

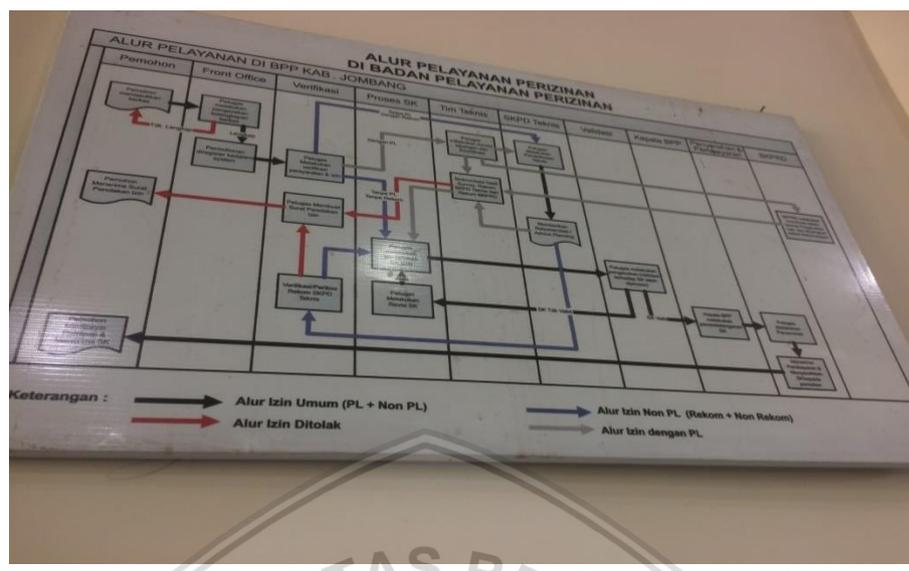
ya 9 Mei masuk 24 Mei PL (Peninjauan Lokasi) Juni seharusnya udah selesai, cuman memang kadang molor, saya sudah faham karena memang ini satu pintu ngge, misalnya saya pengajuan ini, mereka tidak bekerja sendiri dari mereka, mereka harus konfirmasi sama Bappeda, Bappeda itu kan untuk perencanaan daerah, peruntukan daerah itu yang misal saya ajukan itu hotel, saya mau bangun hotel di lokasi A bappeda yang mempunyai wawenang itu, disitu memang diperuntukkan hotel layak apa tidak, kalau layak mereka akan melakukan survey lokasi, kalau tidak layak otomatis pengajuan kita di tolak. Untuk biaya murah udah sesuai. untuk respon petugas enak sih, udah sering soalnya dari 2004. Untuk prosedur sih sebetulnya kita udah faham ya, kalau mau mengurus izin otomatis kita langsung ke perizinan jadi kita tau sendiri, cuman kan dulu sistemnya kan gak seruwet sekarang, kalau duluan kalau kita mengurus IMB yaudah disini tok keluar jadi. Kalau sekarang ndak, kesini terus ada survei terus ada dinas PU PR itu, itu juga survei baru balik lagi. Memang yang mengeluarkan izin itu perizinan tapi nunggu rekom dari dinas dinas terkait itu sekarang gitu sistemnya lebih detail daripada dulu, untuk keluhan pokoknya kita udah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan langsung bisa. Memang gak kayak dulu ya, dulu gak sedetail itu gak seribet itu memang, kita naro berkas mereka sendiri yang jalan tau tau jadi. Kalau sekarang kita yang melengkapi itu aja , mungkin orang yang tidak terbiasa merasa repot aja”. (hasil wawancara 9 Mei 2018)

Berdasarkan wawancara diatas seperti yang diungkapkan ibu Anis E.P bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan untuk pengajuan izin tidak ada masalah dan sangat mudah, Untuk biaya perizinan yang dibayarkan telah sesuai dan murah. namun untuk ketepatan waktu memang terkadang molor dan sistem sekarang tidak semudah dengan sistem dahulu hal ini karena ada konfirmasi dan rekomendasi dengan instansi lain yang terkait dengan perizinan tersebut. sehingga masyarakat yang belum terbiasa mengurus izin akan kerepotan. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Andre Kurniawan selaku pengguna layanan DPM PTSP bahwa mekanisme dan prosedur sudah struktur dengan baik,

untuk biaya perizinan praktik tidak ada biaya (gratis). Namun hal berbeda diungkapkan oleh bapak Andre Kurniawan mengenai jangka waktu pelayanan bahwa jadwal izin keluar biasanya tepat waktu sesuai dengan SOP.

“kalau untuk alur pelayanan menurutku sih sudah struktur mas, habis dari informasi terus kita lengkapi berkasnya ya itu aja, gak ribet sih. Untuk saya ini belum mas, kalau di jadwal ini kan 6 hari tidak tau itu sesuai dengan jadwal apa tidak, tapi biasanya tepat waktu sesuai dengan jadwal dikertas ini. Untuk biaya kalau perizinan seperti saya ini gratis mas. Untuk informasi saya dapat dari organisasi, dulu sih sudah pernah ngurus berhubung izinnya sudah habis sekarang ngurus lagi”. (Hasil wawancara 9 Mei 2018)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk Kualitas Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, mulai dari persyaratan, prosedur dan biaya telah sesuai dengan aturan yang berlaku. namun terkait dengan jangka waktu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdapat beberapa perizinan yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan hal ini karena diperlukannya rekomendasi dari instansi lain untuk mengeluarkan perizinan tersebut.



Gambar 4.3 Alur Pelayanan Perizinan DPM PTSP
 Sumber: Dokumentasi, 2018

c. Responsivitas

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, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Mahsun HA. SE, selaku seksi pengolahan data dan sistem informasi

“Untuk informasi prosedur pelayanan bisa langsung ke front office yang ada di depan itu atau dapat di lihat di webnya DPM PTSP ini, tapi ini tadi saya lihat di web tiba-tiba hilang sendiri, padahal kemarin itu masih ada, atau gak gitu mas nya cari di Webnya Jombangkab, disitu ada menu mengenai informasi prosedur pelayanan, seperti ini.... (hasil wawancara 16 Mei 2018)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh bapak Muamar Putra P. ST, selaku Seksi Pelayanan bahwa informasi prosedur pelayanan berada di front office dan bisa dilihat di website Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu selain itu tersedia juga di pamflet depan pintu masuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang sehingga mempermudah masyarakat untuk melihat informasi prosedur pelayanan.

“informasi prosedur pelayanan itu ada di depan di pojok sana itu ada SOP, di website itu kemarin informasinya baru launching hari ini sih. mungkin bulan ini kayaknya nanti rencana di website akan di tampilkan, nanti kalau tanya masalah website bisa tanya bagian informasi diatas yang punya wawenang, terus di depan di pamflet itu ada di depan pelayanan itu (front Office). (hasil wawancara 8 Mei 2018)



Gambar 4.4 WebSite DPM PTSP kabupaten Jombang

Sumber: <http://dpm-ptsp.jombangkab.go.id/>

Selain dari kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan juga menjadi salah satu indikator dari resposivitas. Seperti apa yang diungkapkan oleh bapak Mahsun HA. SE, selaku seksi pengolahan data dan sistem informasi :

“untuk mekanisme pengaduan masyarakat ada mekanismenya sendiri mas dan ada petugasnya sendiri, sesuai dengan keputusan

Selain kedua indikator diatas, sikap petugas dalam memberikan tanggapan ketika terjadi kesalahan berkas juga mempengaruhi tingkat responsivitas. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Mahsun HA. SE, selaku seksi pengolahan data & sistem informasi :

“ ya mas, langsung ada tanggapan, di front office ketika ada berkas yang salah atau kurang langsung diberi tahu mana saja yang kurang, kita tidak bisa menerima berkas yang salah atau kurang karena nanti yang susah kita sendiri dan sulit di proses, jadi di depan (front office) itu kan mengecek kelengkapan dan kebenaran berkas, ketika berkas sudah lengkap dan benar maka langsung kita proses. . (hasil wawancara tanggal 16 Mei 2018)

Ungkapkan diatas juga sesuai dengan pernyataan bapak Muamar Putra P. ST, selaku seksi Pelayanan:

“prosedur pelayanan jelas mas, kita bikin simple semudah mungkin tapi untuk detailnya kita ada sendiri buku SOP kita menjelaskan prosedur mekanisme sampai kedetailnya, jadi setiap prosedurnya ada tapi yang untuk di tampilkan kita buat sederhana. jadi pertama kan di front office itu kan tugasnya memverifikasi kelengkapan berkas, jadi ada dua model verifikasi lengkap, berkas dinyatakan lengkap dan berkas dinyatakan benar, ketika berkas dinyatakan lengkap itu kan tugasnya di front office dan bidang bagian pelayanan itu tugasnya verifikasi benar, lengkap kan belum tentu benar, benar itu ketika sudah ada analisa teknis disitu itu tugasnya ada di SKPD teknis, setiap verifikasi ini dinyatakan tidak lengkap pasti kita kembalikan kita hubungi langsung saat itu juga, karena terkait dengan penyelesaian SOP itu jalan terus, kalau tidak gitu kan molor molor, begitu pula untuk tim teknis kebenaran berkas, itu pasti langsung di tindak lanjuti. (hasil wawancara 8 Mei 2018)

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa responsivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu sudah baik hal ini dapat dilihat dari kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan dan

penggunaan layanan langsung mendapatkan tanggapan dari front office ketika terjadi kesalahan dan kekurangan berkas.



Gambar 4.6 Front Office DPM PTSP Kabupaten Jombang
Sumber : Dokumentasi, 2018

d. **Responsibilitas**

Pengertian responsibilitas pada penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang ditetapkan dengan fenomena yang dilihat meliputi aspek persyaratan, biaya, dan waktu. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Mahsun HA. SE, selaku seksi pengolahan data & sistem informasi bahwa semua persyaratan sesuai dengan aturan yang ada dan aturan itulah yang menjadi badan hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

“Ya mas, untuk persyaratan-persyaratan kita sesuai dengan aturan yang ada, karena itu nantinya yang akan menjadi badan hukum kita, kita tidak bisa sewenang-wenang untuk memberikan persyaratan yang tidak sesuai dengan aturan.” (hasil wawancara tanggal 16 Mei 2018)

Hal tersebut sama seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Muamar Putra P. ST, selaku seksi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa persyaratan yang ditetapkan DPM PTSP sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku seperti Peraturan Menteri, Peraturan daerah dan lainnya. Karena tidak mungkin menetapkan persyaratan tanpa aturan yang ada.

“oh iya tentunya, jadi persyaratan yang kita tetapkan disini sesuai dengan SOP sumbernya dari aturan yang berlaku, peraturan menteri, peraturan daerah semuanya, tidak mungkin kita menetapkan persyaratan tanpa ada aturan, nanti kita di marahi orang mas”. (hasil wawancara 8 Mei 2018)

Selain aspek persyaratan juga terdapat aspek biaya. Artinya biaya yang dibayarkan apakah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Mahsun HA. SE, selaku seksi pengolahan data & sistem informasi bahwa yang ada biaya retribusi ialah IMB sesuai dengan Perda kabupatèn Jombang Nomor 6 tahun 2012 tentang retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

“Iya kita sesuai dengan perda, yang kita laksanakan disini yang kena biaya itu IMB sesuai dengan Perda Nomor 6 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Kalau ingin mencari atau mendownload aturan-aturan bisa di buka di Webnya Jombangkab di bagian Hukum. (hasil wawancara tanggal 16 Mei 2018)

Sementara itu Bapak Muamar Putra P. ST, selaku seksi Pelayanan menambahkan bahwa retribusi biaya ada 3 produk layanan perizinan yaitu IMB, Pemakaian Gor dan retribusi Izin tanah pengairan. Penarikan biaya retribusinya sesuai dengan Perda Kabupaten Jombang.

“iya, kebetulan disini ada yang berretribusi ada 3 produk layanan perizinan, IMB, pemakaian Gor dan Retribusi izin tanah pengairan pemakaian tanah pengairan, itu ada retribusi semua, jadi contohnya kalau kita menarik retribusi itu kita sesuai dengan perda kabupaten jombang itu. (hasil wawancara 8 Mei 2018)

Aspek waktu menjadi hal yang penting mengingat kualitas pelayanan di pengaruhi oleh ketepatan waktu. Seperti yang diungkapkan Bapak Didik Sugiyono, SE selaku Sub Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi dalam ketepatan waktu perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Sedikit izin yang diterbitkan sesuai dengan SOP karena menunggu rekomendasi dari instansi lain.

“kan gini di ranah di eselon 3 prosentase sesuai izin sesuai standart lah, jadi izin yang diterbitkan sesuai dengan SOP tepat waktu itu memang sedikit mas, mangkanya prosentasenya kecil. Lah kendalanya kenapa karena kita nunggu rekomendasi tadi. Akhirnya, jadi katakanlah IMB 14 hari kerja itu molor walaupun itu di terbitkan 15 hari kerja kan tetap tidak sesuai dengan prosedur, lah itu salah satunya. Jadi kendala kita di SKPD teknisnya. Selama kita belum ada pembenahan regulasi atau kebijakan tidak akan berubah, kita sama masyarakat juga dituntut gitu, masyarakat tidak mau tau karena masuk berkas disini, beda lagi kalau di kabupaten lain mas, rekomendasi itu masuk dalam persyaratan, jadi pemohon sendiri yang melengkapi, masuk disini tinggal kita proses. Itu lebih baik mas daripada kita yang koordinasi kesana. Akhirnya kita yang dilabrak masyarakat”. (hasil wawancara 8 Mei 2018)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Muamar Putra P. ST, selaku seksi Pelayanan bahwa untuk penyelesaian perizinan tidak bisa dilakukan sendiri sehingga membutuhkan rekomendasi dari instansi lain. Seperti contohnya IMB karena kemampuan dan keahlian bidang

untuk meverifikasi bangunan IMB minim, jadi masih bergantung pada tim teknis instansi lain.

“ jadi gini, kita berusaha untuk menyelesaikan perizinan sesuai dengan SOP yang berlaku, seperti TDP 3 hari kita berkomitmen 3 hari harus sudah jadi, tapi di tengah jalan kan kita ada kendala kendala kayak IMB produk pelayanan kan mekanismenya beda beda tidak semua kita proses disini, jadi kita butuh rekomendasi dari SKPD/OPD teknis, contohnya IMB, kita tidak bisa memproses sendiri disini karena kemampuan dan keahlian bidang untuk meverifikasi bangunan IMB kita disini minim, jadi kita masih ketergantungan pada dinas teknis dinas perkim, ketika kita membutuhkan rekomendasi dinas perkim ini juga waktu disana, yang lama itu di situ rekomendasi teknis, karena kita sudah memberikan berkas ke SKPD teknis perkim, perdagangan dan macam macam yang berlaku disana juga ada SOP tersendiri disana, banyak kendala juga, di dinas teknis itu kan yang ditangani tidak hanya izin banyak kegiatan juga, jadi ya banyak kendala dari proses penyelesaian itu yang membutuhkan rekomendasi dari SKPD kendalanya disitu, kalau SIUP kan kita tangani sendiri, jadi pasti sudah tepat, hampir yang ada rekomendasi tadi yang banyak kendala”. (hasil wawancara 8 Mei 2018)

Sama halnya yang diungkapkan oleh Bapak Mahsun HA. SE, selaku seksi pengolahan data & sistem informasi bahwa kendala sampai sekarang ini ialah pengurusan izin yang terkait dengan instansi lain

Lah ini mas, kalau SIUP dan TDP itu saya jamin sesuai dengan SOP Karena tidak terkait dengan Rekom dinas lain, tapi kalau yang menggunakan rekom dinas lain ini belum bisa maksimal, ini yang sampai sekarang kita bahas, kendala sampai sekarang itu terkait dengan rekomendasi dinas lain, ya istilahnya kita masih satu atap tapi banyak pintu, kalau sesuai dengan P2T Surabaya seharusnya kan Tim Teknis dinas dinas itu kumpulnya disini. Disini juga ruangnya gak cukup, ya tenaga terutama dari SKPDnya ya minim, tapi sebenarnya gak boleh itu, mangkanya ini mau di coba pake sistem IT jadi nanti surat masuk gini ya terus yang memerlukan rekom itu langsung di kirim lewat IT, disana langsung bisa ditindak lanjuti, jadi kita tidak perlu riwa riwi, karena kita yang riwa riwi ke dinas terkait, misalnya sampean user ya taunya disini surat masuk surat keluar. Ini sehari dua hari bisa asalkan user masuk kesini sudah membawa persyaratan serta

rekomnya, tapi nanti kita bukan satu pintu lagi.. ini menjadi hambatan kita. (hasil wawancara tanggal 16 Mei 2018)

e. Akuntabilitas

Pengertian akuntabilitas dalam penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stakeholder, ketersediaan sistem informasi, pembaharuan data pada sistem informasi pelayanan. Ketersediaan sistem informasi dan pembaruan data Bapak Muamar Putra P. ST, selaku seksi Pelayanan mengungkapkan bahwa DPMPPTSP mempunyai sistem informasi pelayanan, namun sifatnya lokal manajeen dan offline sehingga belum bisa diakses oleh masyarakat. Rencana kedepan sistem informasi pelayanan akan bersifat online dan akan ada perizinan online.

“sistem informasi pelayanan ada, sistem informasinya namanya sistem informasi manajemen pelayanan perizinan, jadi mulai tahap awal di front office itu dinyatakan berkas lengkap langsung di input dalam aplikasi itu tadi sampai verifikasi lengkap di depan, teknis sampai keluarnya izin berada dalam sistem tadi. kalau sistem ini itu offline jadi lokal sifatnya lokal manajemen, lokal dikantor aja jadi belum bisa ke luar online, itu seperti manajemen internal kita, ada rencana online, ini tanya di atas, ini bulan ini rencana sudah launching jadi ada perizinan online jadi kita konsep bulan mei mungkin ada, ini sudah rencana perizinan online tersendiri, itu nanti bisa diakses oleh masyarakat. Setiap tahun kita ada program untuk pembaruan,”. (hasil wawancara 8 Mei 2018)

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Ahmad Yusuf selaku

Kepala Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi

“Sementara ini kita punya yang sistem informasi yang namanya sistem informasi manajemen pelayanan perizinan tapi belum bisa di akses untuk masyarakat, sebenarnya dulu pernah terus rusak itu, lah ini sekalian memperbaiki onlinenya juga”. (hasil wawancara 5 juni 2018)

2. Faktor Penghambat dari Kinerja Pelayanan Administrasi

a. Belum Adanya Tim Teknis dari SKPD

Salah satu Faktor penghambat dari Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang adalah belum adanya tim teknis dari SKPD, SKPD teknik dari instansi lain sangat di perlukan mengingat tim teknik SKPD selaku pembuat rekomendasi dari perizinan, sehingga dengan adanya tim teknis SKPD yang berada di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu di harapkan penyelesaian perizinan dilakukan di dalam instansi tanpa harus membawa berkas pemohon keluar instansi dan harapan yang lain adalah untuk ketepatan waktu, hal ini di ungkapkan oleh Bapak Didik Sugiyono, SE selaku Sub Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi.

“jadi kita kan tidak lepas dari SKPD teknis, misal contoh kayak IMB , IMB kan kita butuh rekomendasi dari dinas PU, berkas masuk disini mas, lah ada survey, rekomenasinya kita nunggu dari PU, jadi di PU sana rekomendasi tidak di terbitkan otomatis izin tidak bisa diterbitkan, yang di tabraki masyarakat itu perizinannya padahal di satu sisi rekomendasi kan belum terbit, kalau disana udah terbit baru kita bisa mencetakkan SKnya , itu kendalanya. Lah mangkanya di jombang ini termasuk kita ketinggalan dengan kabupaten lain, mungkin contoh di kota kota besar selain surabaya, kabupaten/kota yang bagus itu seperti kabupaten banyuwangi itu ada semacam mall pelayanan. Di situ itu mau ngurus perizinan mau ngurus KTP, SIM atau mau ngurus perpanjangan pajak atau apa itu berada dalam satu ruangan, disitu nanti ngantri loket sesuai izin, mangkanya kita kepinginya seperti itu, tapi kembali lagi dari kebijakan pimpinan daerah, jangankan memikirkan mall pelayanan kita saja perizinan online belum, kalau yang namanya PTSP pelayanan terpadu satu pintu seharusnya disitu harus ada orang teknis. Katakanlah disini ada orang PU ada orang Lingkungan Hidup selaku pembuat rekomendasi itu tadi, jadi bisa langsung diterbitkan.lah kendalanya kita masih keluar berkas pemohon

pengajuan masyarakat itu butuh rekomendasi kita yang menyalurkan ke dinas teknisnya. Harusnya kalau pun pengen cepet harus ada orang teknis yang ada di dalam sini, jadi sudah cukup untuk perwakilan sebagai penerbit izin rekomendasinya itu. selama ini kita masih terbentur aturan aturan dengan pimpinan daerah, mungkin juga komitmennya kurang”. (hasil wawancara 8 Mei 2018)

Hal yang sama di ungkapkan oleh Bapak Muamar Putra P. ST, selaku seksi Pelayanan bahwa ada kendala seperti IMB sebagai Produk perizinan tidak bisa diproses sendiri di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena kemampuan dan keahlian bidang untuk meverifikasi bangunan IMB minim. Sehingga masih membutuhkan rekomendasi dari Tim Teknis instansi terkait.

“kan kita ada kendala kendala kayak IMB produk pelayanan kan mekanismenya beda beda tidak semua kita proses disini, jadi kita butuh rekomendasi dari SKPD/OPD teknis, contohnya IMB, kita tidak bisa memproses sendiri disini karena kemampuan dan keahlian bidang untuk meverifikasi bangunan IMB kita disini minim, jadi kita masih ketergantungan pada dinas teknis dinas perkim, ketika kita membutuhkan rekomendasi dinas perkim ini juga waktu disana, yang lama itu di situ rekomendasi teknis”. (hasil wawancara 8 Mei 2018)

b. Fasilitas

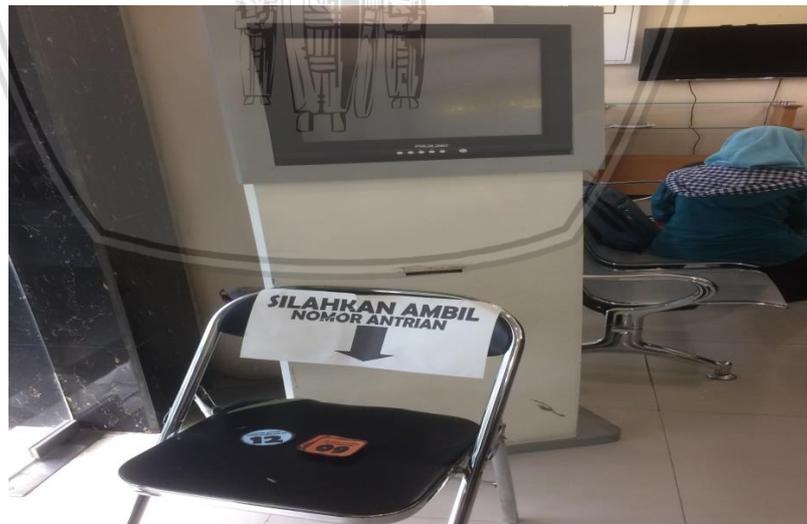
Faktor penghambat lain dari Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Penanaaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang adalah Fasilitas, fasilitas merupakan hal yang penting dalam terselenggaranya kualitas layanan perizinan, karena ketika fasilitas peyelenggara pelayanan belum memadai maka akan menghambat kinerja pelayanan tersebut, seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Mahsun HA SE, selaku seksi pengolahan data & sistem informasi bahwa masih

perlu nya tambahan fasilitas seperti scanner, printer, kamara dan CPU yang mempunyai spesifikasi tinggi.

“fasilitas mendukung tapi masih butuh tambahan fasilitas, seperti yang fisik scanner, printer, camera, CPU yang punya spek tinggi, karena yang disimpan di sini ini banyak, untuk ruangan ya sebenarnya kurang luas tapi kita anggap cukuplah”

Hal lain yang diungkapkan oleh oleh Bapak Muamar Putra P. ST, selaku seksi Pelayanan bahwa fasilitas sudah memadai tetapi dengan adanya masalah dan kendala pada server sehingga tidak berfungsi secara maksimal.

“ fasilitas kalau dikatakan memadai ya memadai kalau dikatakan kurang ya kurang, contohnya kayak di depan itu kan ada LED TV itu kan tidak dapat berfungsi karena trobel kendala server, terus sistem antrian itu kita sudah ada, tapi ada troubel sehingga kita tidak bisa menggunakan, sebenarnya fasilitas sudah ada tetapi ada trobel itu tadi tidak berfungsi maksimal”. (hasil wawancara 8 Mei 2018)



Gambar 4.7 Sistem Antrian dan LED TV yang bermasalah
Sumber: Dokumentasi, 2018

Untuk mempermudah dan memahami hasil Penyajian data dalam penelitian ini peneliti mencoba menjelaskan menggunakan tabel indikator dan hasil kinerja sebagai berikut :

Tabel 4.5 Indikator dan hasil Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Fokus	Indikator Keberhasilan	Hasil
1	Produktivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Volume penerbitan izin 2. Kontribusi terhadap PAD 	Volume penerbitan izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Jombang sudah melampaui dengan target yang ditetapkan. Sedangkan untuk Kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah juga sudah melebihi dengan target yang ditetapkan
2	Kualitas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Jangka waktu 4. Biaya 	Persyaratan dan prosedur perizinan sangat mudah dimengerti, biaya murah sesuai dengan perda, namun untuk jangka waktu terkendala dengan adanya rekomendasi dari dinas terkait sehingga beberapa jenis pelayanan tertentu tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
3	Responsivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan 2. Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan 	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Jombang mudah dan jelas, terlihat dari beberapa informasi berada pada instansi tersebut, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan sudah dilakukan sesuai dengan keputusan bupati.

4	Responsibilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Biaya 3. Waktu 	<p>Persyaratan yang di tetapkan dan biaya yang ditetapkan telah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku sebagai dasar hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Jombang, sedangkan untuk waktu belum sesuai dengan yang ditetapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Jombang karena dibutuhkan rekomendasi dinas terkait dalam perizinan tertentu.</p>
5	Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan sistem informasi pelayanan 2. Pembaruan sistem informasi 	<p>Sistem informasi ada, namun sifatnya lokal manajemen sehingga hanya bisa di akses untuk pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Jombang dan pembaruan dilakukan setiap tahun.</p>

Sumber: Hasil wawancara dan olahan penulis, 2018

C. Analisis dan Interpretasi

Pada sub bab ini peneliti akan menjelaskan dari hasil penelitian. Pembahasan dijelaskan berdasarkan temuan di lapangan saat penelitian dilakukan serta menguraikan hasil penelitian berdasarkan teori teori yang digunakan. Peneliti menfokuskan Kinerja Pelayanan Adminitrasi beserta Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Setelah itu peneliti akan menarik

kesimpulan masing-masing sesuai dengan rumusan masalah dan fokus penelitian yang diteliti.

1. Kinerja Pelayanan Administrasi

a. Produktivitas

Menurut Dwiyanto (2014:50-51) dimana konsep produktivitas merupakan pengukuran seberapa besar penyelenggara pelayanan memiliki hasil sesuai yang diharapkan tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Dengan demikian, produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Namun, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Dimensi produktivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilihat dari fenomena volume penerbitan izin, kontribusi penerimaan retribusi terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan realisasi investasi daerah dibandingkan target yang ditetapkan.

Menurut (Sedarmayanti, 2001:59) Produktivitas kerja dapat diukur dari beberapa faktor, salah satunya adalah efektivitas kerja atau hasil kerja karyawan yaitu suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas lebih berorientasi

kepada keluaran. Berdasarkan penelitian Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Evaluasi terhadap volume penerbitan izin dilakukan setiap bulan untuk mengetahui izin masuk dan izin yang sudah di terbitkan. volume penerbitan izin mempunyai target 6500 izin untuk setiap tahun. Sedangkan izin yang sudah diterbitkan pada tahun 2015 tercatat 6.847, tahun 2016 tercatat 8.214, dan tahun 2017 tercatat 7.011. Hal tersebut membuktikan bahwa volume penerbitan izin dimana penerbitan izin sudah melebihi target yang ditetapkan.

Selain itu, berdasarkan penelitian, kontribusi terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah) ditargetkan 3.9 Milyar dengan realisasi yang cukup bagus yaitu tercatat mencapai angka 5 Milyar, sedangkan untuk tahun 2017 terdapat perubahan peraturan bahwa Retribusi Izin Gangguan/ Keramaian (HO) tidak masuk dalam lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal tersebut berdampak pada penurunan target menjadi 3.5 Milyar. Namun realisasi tahun 2017 masih melebihi target yang ditentukan yaitu 4 Milyar. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa evaluasi kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilihat dari segi produktivitas sudah cukup efektif dilihat baik dari volume penerbitan izin maupun kontribusi terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah) yang sudah melebihi capaian target yang ditentukan.

b. Kualitas layanan

Menurut Dwiyanto (2014:50-51) Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Jombang. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah. Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Informasi berupa saran, masukan dan keluhan dari pengguna layanan memegang peranan penting dalam upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Fenomena untuk melihat kualitas pelayanan menggunakan ukuran yang termasuk dalam kategori proses penyampaian pelayanan dari penyelenggara kepada pengguna layanan. Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan, ukuran tersebut meliputi persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus

memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik, salah satunya adalah prinsip kesederhanaan yang mengandung arti bahwa proses di dalam pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Prinsip lain ialah kepastian waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian pelayanan merupakan keberhasilan dalam memberikan pelayanan, dimana jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapi persyaratan teknis atau persyaratan administratif samapi dengan terselesainya proses pelayanan. Proses penyelesaian layanan yang lama akan berdampak pada keputusan masyarakat, sehingga kepuasan hasil pelayanan yang berorientasi pada waktu penyelesaian menjadi rendah.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilihat dari persyaratan. Kepuasan masyarakat dapat dicapai ketika masyarakat dapat mudah mengakses hal-hal yang dibutuhkan, salah satunya dalam hal ini adalah mengetahui apa saja persyaratan serta bagaimana mekanisme dan prosedurnya. Jenis izin persyaratan hanya perlu melengkapi item-item yang sudah diberikan front office, ketika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dapat diterima oleh instansi, Sedangkan untuk alur pelayanan pengguna layanan dapat melihat di website DPM PTSP dan pamflet pintu masuk Dinas penanaman modal selain itu bisa bertanya langsung kepada front office. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan untuk pengajuan izin tidak ada masalah dan sangat mudah.

Selain dilihat dari persyaratan dan prosedur, Biaya pelayanan juga merupakan salah satu faktor penting lainnya dilihat dari biaya pelayanan. Biaya pelayanan hendaknya berada dalam batas yang wajar dan dapat dijangkau masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat dapat dicapai. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, untuk izin yang dikenakan biaya yaitu IMB, Peminjaman Gor dan izin tanah pengairan, selain perizinan tersebut tidak dikenakan biaya sama sekali. Masyarakat juga merasa tidak masalah terkait biaya pelayanan. Mereka beranggapan bahwa biaya pelayanan telah sesuai dan murah. Hal tersebut menjadi salah satu peningkatan dalam kepuasan masyarakat.

Jangka waktu pelayanan juga merupakan salah satu ukuran yang penting dalam kualitas pelayanan. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu jangka waktu pelayanan masih terkendala dengan adanya rekomendasi dari instansi terkait sehingga waktu terkadang sedikit lebih lama dari jadwal yang sudah ditentukan. Namun dari jenis usaha yang tidak membutuhkan rekomendasi dari instansi lain dipastikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Hal inilah yang menjadi salah satu hambatan dari adanya ketidaktepatan jangka waktu pelayanan yang dapat mempengaruhi segi kualitas pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Jombang.

c. **Responsivitas**

Menurut Dwiyanto (2014:50-51) responsivitas yakni kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut Dwiyanto (2014:50-51) Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena untuk mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Fenomena untuk melihat responsivitas meliputi kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan, serta ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan.

Informasi pelayanan menjadi hal yang penting ketika masyarakat ingin menggunakan layanan. Dengan adanya informasi pelayanan baik berupa tulisan, lisan maupun gambar maka masyarakat akan mengetahui apa yang harus dilakukan terlebih dahulu. Seperti halnya orang ketika akan mengurus perizinan. Dengan adanya informasi maka masyarakat akan mengetahui berkas apa saja yang perlu dipersiapkan dalam pengurusan peririzinan.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa salah satu standar pelayanan publik adalah kompetensi petugas yang antara lain kemampuan petugas dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan yang di sampaikan, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta keluhan.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan sangat mudah dan jelas. Hal ini dapat dilihat dari informasi pelayanan yang mudah di akses masyarakat. Keberadaan informasi pelayanan dapat dilihat oleh masyarakat dipamflet depan pintu masuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta dapat diakses website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun pada kondisi aktualnya informasi pada website tidak dapat muncul, hal ini dikarenakan masih adanya masalah server dan perbaikan website untuk launching pelayanan perizinan online pada website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain didapatkan dari pamflet dan website, informasi pelayanan juga bisa didapatkan melalui petugas front office, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masyarakat cenderung menanyakan informasi pelayanan langsung ke front office, hal ini karena informasi yang didapatkan akan lebih jelas daripada hanya melihat di pamflet maupun di website. Penjelasan yang diberikan oleh petugas front office dalam memberikan informasi sangat

detail dan jelas serta kemampuan petugas dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan masyarakat dilakukan dengan baik.

Sedangkan untuk ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah diterapkan dengan baik, hal ini terlihat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang mempunyai tim/petugas khusus yang menangani pengaduan. Tugas dari petugas pengaduan ialah menerima pengaduan dari masyarakat, melakukan identifikasi dan inventarisasi data dan informasi serta melakukan klarifikasi kepada pihak yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat. Tugas tersebut tertuang dalam keputusan Bupati Jombang tentang Tim Satuan Tugas Penanganan dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu. Alur dalam pelayanan pengaduan dapat dilihat di front office. Alur proses pelayanan pengaduan ialah pemohon menyampaikan pengaduan bisa melalui sms, website maupun petugas pengaduan, setelah itu petugas akan mendata pengaduan tersebut, setelah terdata tim teknis melakukan peninjauan lapangan serta melakukan koordinasi kepada SKPD teknis, dari situlah jawaban atas pengaduan dapat dikeluarkan. Pengaduan yang paling banyak dilakukan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu mengenai limbah dan tower.

d. **Responsibilitas**

Menurut Dwiyanto (2014:50-51) variabel ini, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Kecocokan antara pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi atau ketentuan-ketentuan yang ada. kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang ditetapkan dengan fenomena yang di lihat meliputi aspek persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik. Persyaratan untuk mengurus perizinan harus sesuai dengan standar pelayanan. Biaya yang dibayarkan harus jelas sesuai dengan peraturan yang ada serta ketepatan waktu pelayanan harus di infromasikan secara jelas dan sesuai dengan peraturan yang ada.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam responsibilitas dilakukan cukup baik hal ini terlihat dari aspek persyaratan dimana persyaratan pelayanan mengacu pada perundang-undangan, peraturan Menteri serta peraturan daerah yang ada, sebagai contoh dalam izin mendirikan bangunan (IMB), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengacu pada Peraturan Bupati

Jombang nomor 24A tahun 2013 tentang penyelenggaraan izin Mendirikan Bangunan. Dari peraturan inilah yang dijadikan landasan hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Aspek biaya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dilandasi dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang tentang retribusi pendapatan asli daerah (PAD) dengan produk pelayanan yang dikenakan biaya retribusi ialah izin mendirikan bangunan (IMB), izin pemakain gor dan izin tanah pengairan. Selain dari ketiga produk pelayanan tersebut tidak dikenakan biaya. Sebagai contoh dalam izin mendirikan bangunan (IMB) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Jombang dalam aspek biaya berlandaskan pada Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 6 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Aspek waktu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dijalankan dengan cukup baik, hal ini terlihat kesesuaian waktu yang ditetapkan dari beberapa jenis produk pelayanan seperti izin usaha perdagangan, izin tanda daftar gudang atau izin tanda daftar perusahaan. Perizinan tersebut dengan lama waktu pelayanan 3 hari jam kerja. Kesesuaian waktu produk pelayanan tersebut karena tidak adanya rekomendasi dari instansi lain. Namun ada ketidaksesuaian jadwal waktu yang ditetapkan (tidak sesuai deng SOP) dengan keluarnya perizinan pada pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Ketidaksesuaian jadwal yang ditetapkan karena dalam beberapa produk pelayanan tertentu membutuhkan rekomendasi instansi terkait seperti contoh izin mendirikan bangunan pabrik harus ada rekomendasi dari Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perumahan dan Pemukiman, Badan Lingkungan Hidup. Rekomendasi muncul ketika sudah melakukan survei lapangan, sedangkan setiap instansi memiliki prosedur (SOP) yang berbeda-beda dalam melakukan survei. Dari situlah terkadang waktu yang ditetapkan oleh pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang tidaksesuai dengan SOP.

e. Akuntabilitas

Menurut Dwiyanto (2014:50-51) akuntabilitas merupakan salah satu variabel yang menjelaskan suatu kewajiban seseorang atau unit dalam organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan atau pengendalian sumberdaya dan pelaksanaan kebijaksanaan yang dipercayakan kepadanya dalam pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas pula menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya dapat dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, namun kinerja dapat pula dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma berlaku dalam masyarakat. Selain itu juga

dapat dilihat dari fenomena ketersediaan sistem informasi dan pembaharuan data pada sistem informasi pelayanan

Berdasarkan penelitian, Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang telah memiliki sistem informasi pelayanan perizinan. Dimana sistem informasi tersebut mulai tahap awal verifikasi berkas dinyatakan lengkap dan benar oleh front office selanjutnya berkas dapat diinput dalam aplikasi, setelah terinput verifikasi dilakukan oleh tim teknis, setelah verifikasi maka rekomendasi dari tim teknis serta izin akan keluar dalam satu sistem tersebut, namun sistem informasi tersebut hanya bersifat lokal manajemen dan offline artinya hanya dapat diakses oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang.

Rencana kedepan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang akan membuka akses sistem informasi kepada masyarakat dan perizinan online sehingga mempermudah masyarakat dalam mengurus izin dengan ketentuan yang berlaku. Selain dari ketersediaan informasi, pembaruan sistem informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang juga terus dilakukan setiap tahunnya guna untuk memperbarui data- data terkait dengan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang sebagai upaya keterbukaan terhadap masyarakat.

2. Faktor Penghambat dari Kinerja Pelayanan Administrasi

a. Belum Adanya SKPD Teknis

Tim teknis merupakan pegawai yang memiliki kompetensi dan kemampuan tertentu sesuai dengan bidangnya. Tim ini bertugas melakukan pemeriksaan teknis dilapangan dan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai di terima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang Belum memiliki Tim Teknis dari Instansi lain yang berada di dalam Dinas penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu. Tim teknis dibutuhkan karena kemampuan dan keahlian bidang untuk meverifikasi suatu jenis perizinan minim. Sehingga masih membutuhkan rekomendasi dari Tim Teknis intansi terkait. Hal ini menjadi kurang efisien dari segi waktu. Dengan adanya Tim teknis di harapkan penyelesaian perizinan dilakukan dalam instansi tanpa harus keluar dengan membawa berkas pemohon dan harapan yang lain adalah untuk ketepatan waktu.

b. Fasilitas

Fasilitas merupakan kebutuhan pokok dari terlaksananya kualitas pelayanan yang bermutu. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai membuat kinerja pegawai untuk melayani masyarakat menjadi lebih mudah, efisien dan cepat. Fasilitas pendukung juga berperan penting mempermudah akses layanan dari masyarakat sendiri. Hal ini sesuai

dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Standart Pelayanan, yang menyebutkan bahwa tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan fasilitas teknologi telekomunikasi dan informatika.

Fasilitas yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah memadai, namun perlu penambahan beberapa item penunjang pelayanan seperti printer, scanner, kamera dan CPU. CPU yang dimaksud dalam hal ini adalah CPU yang mempunyai spesifikasi yang tinggi guna untuk menyimpan berkas perizinan yang banyak. Selain itu ada beberapa fasilitas yang terjadi masalah dengan server sehingga belum bisa dipergunakan sesuai dengan fungsinya seperti alat antrian elektronik, LED TV sebagai sistem informasi pelayanan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kinerja Pelayanan Administrasi

Hasil Penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang telah melaksanakan Kinerja Pelayanan Administrasi sudah baik maka dapat dilihat dari kesimpulan sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas dalam Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pemenuhan target baik dari Penerbitan izin, kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah sudah melebihi target yang ditetapkan.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan Dinas Penanamam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sudah cukup baik, dilihat dari persyaratan dan alur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami masyarakat, biaya yang murah, namun untuk ketepatan waktu masih belum sesuai dengan SOP yang ada, hal ini karena masih membutuhkan rekomendasi instansi lain untuk jenis perizinan tertentu.

c. Responsivitas

Responsivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang sudah baik hal ini terlihat dari kemudahan dan

kejelasan informasi pelayanan yang di berikan instansi kepada masyarakat. Namun pada website terjadi masalah pada server sehingga informasi pelayanan belum bisa diakses oleh masyarakat. Selain itu pada pelayanan pengaduan saran dan keluhan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah mempunyai petugas khusus yang terbentuk berdasarkan Keputusan Bupati Kabupaten Jombang.

d. Responsibilitas

Responsibilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah dilakukan cukup baik, hal ini terlihat dari persyaratan yang digunakan berdasarkan aturan yang ada baik dari Peraturan Menteri maupun Peraturan Daerah Kabupaten Jombang. Aspek biaya pelayanan perizinan juga didasarkan atas Peraturan Daerah Kabupaten Jombang dengan produk pelayanan IMB, pemakaian Gor, dan persewaan tanah Pengairan yang dikenakan biaya. Sedangkan aspek waktu, ini yang menjadi kendala sampai saat ini, ketidaktepatan waktu dalam pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu didasarkan atas masih adanya koordinasi dengan instansi lain untuk menerbitkan perizinan tertentu.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu sudah cukup baik, hal ini dilihat dari adanya Sistem informasi pelayanan, namun sistem ini bersifat lokal manajemen dan offline sehingga belum bisa diakses untuk masyarakat luas. Selain itu pembaruan sistem

informasi pelayanan dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang setiap tahunnya.

2. Faktor Penghambat dari Kinerja Pelayanan Administrasi

a. Belum adanya SKPD teknis

Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang belum memiliki tim teknis yang bertugas untuk meverifikasi suatu jenis perizinan tertentu sesuai dengan bidangnya.

b. Fasilitas

Fasilitas Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang sudah memadai namun perlu penambahan beberapa alat guna untuk kelancaran dalam pelayanan serta ada beberapa alat yang terjadi masalah sehingga tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka Peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Seharusnya Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang segera membentuk tim teknis yang merupakan perwakilan dari masing-masing instansi yang terkait agar sesuai dengan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana tim teknis instansi terkait berada didalam satu ruangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang.

2. Seharusnya Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang menambah beberapa fasilitas yang diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat seperti printer, scanner, kamera dan CPU serta segera memperbaiki fasilitas lain yang bermasalah seperti alat antrian elektronik, server LED TV agar pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.





DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Dewa, Muh Jufri. 2011. *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kendari. Unhalu Press
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hermawan, Sofyadi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Mangkunegara, Prabu, A. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Repika aditama
- Mangkunegara, Prabu, A. 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Repika aditama
- Nasution , M.N. 2005. *Reformasi birokrasi: peningkatan mutu pelayanan publik*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Neal Jr. E. James. 2003. *Guide to Performance Appraisal: doing it right* (terjemahan Wawan Setiawan). Jakarta: Prestasi Pustaka
- Pasolong. Harbani. 2008. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta
- Sampara, Lukman. 2006. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Simanjuntak, Payaman. J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbitan FEUI
- Sinambela, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarto, Yudo.1993. *Budidaya Wuluh*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan RD*. Bandung: Alfabeta



- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Wirawan.2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Winarsih, Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Palajar

Undang-undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang standart pelayanan publik
- Peraturan Bupati Jombang Nomor 42 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
- Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Rencana Kerja 2017 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang
- Perubahan Rencana Startegis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Online

- Jombangkab.go.id*
- Dpm-ptsp.jombang.go.id*

Lampiran 1

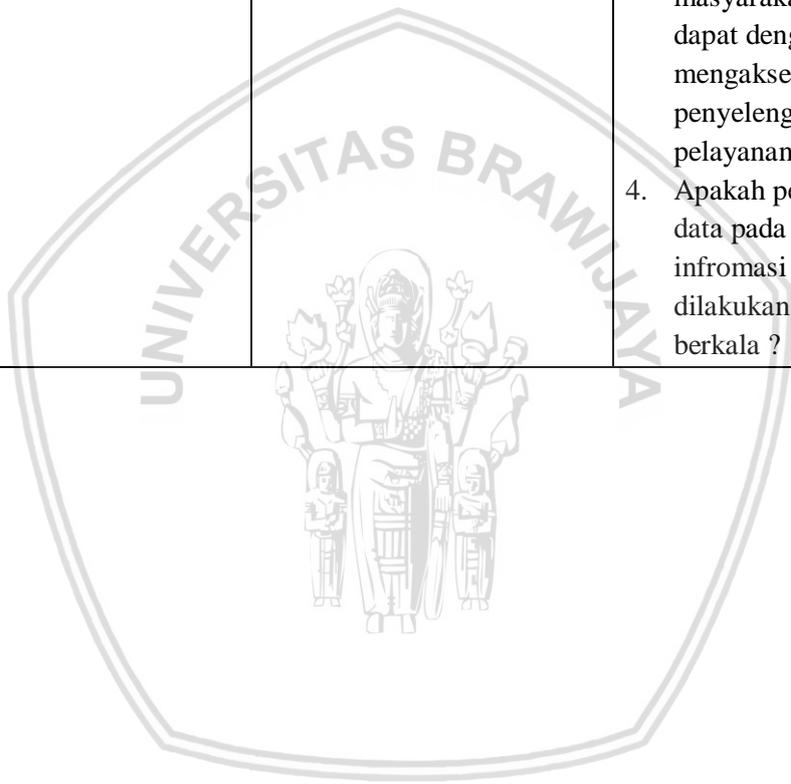
Pedoman Wawancara

fokus	Aspek	Pertanyaan
1. Produktivitas Kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran	1. Volume penerbitan izin 2. Kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD 3. Realisasi dibandingkan dengan target yang ditetapkan	1. Berapa jumlah penerbitan izin salam kurun waktu 2014-2017? 2. Berapa kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD ? 3. Berapa rata-rata prosentase penyelesaian perizinan? 4. Apakah realisasi sesuai dengan target yang ditetapkan?
2. Kualitas layanan Kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan	1. Persyaratan 2. Mekanisemen dan prosedur 3. Jangka waktu pelayanan 4. Biaya pelayanan 5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya? 2. Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan untuk setiap jenis pelayanan? 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan/alur pelayanan? 4. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap waktu pelayanan yang telah ditetapkan? 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesauain biaya yang

		<p>dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?</p> <p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ?</p>
<p>3. Responsivitas</p> <p>Daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan penggunaan layanan</p>	<p>1. Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan</p> <p>2. Sikap petugas dalam membantu pengguna layanan</p> <p>3. Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan</p>	<p>1. Darimana saudara memperoleh informasi pelayanan ?</p> <p>2. Apakah pengguna layanan segera mendapatkan tanggapan atau informasi jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ?</p> <p>3. Apakah telah ada mekanisme baku tata cara penanganan keluhan dan pengaduan ?</p> <p>4. Apakah telah ada petugas khusus untuk menangani keluhan dan pengaduan ?</p>
<p>4. Responsibilitas</p> <p>Kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi</p>	<p>1. Kesesuaian penyelesaian izin pekerjaan dari aspek persyaratan ,biaya,waktu dan prosedur</p>	<p>2. Apakah pemberlakuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan ?</p> <p>3. Apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ?</p> <p>4. Apakah penyelesaian izin telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan ?</p> <p>5. Apakah prosedur</p>



		<p>elayanan telah sesuai diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku ?</p>
<p>5. Akuntabilitas</p> <p>Kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stake holders</p>	<p>1. Keterbukaan dan kemudahan akses informasi</p>	<p>2. Apakah penyelenggara pelayanan telah memiliki sistem informasi pelayanan ?</p> <p>3. Apakah pengguna layanan dan masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan ?</p> <p>4. Apakah pembaharuan data pada sistem informasi telah dilakukan secara berkala ?</p>



Lampiran 2
Dokumentasi Penelitian





Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Jombang