

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA DALAM PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN DI KABUPATEN BONE BOLANGO PROVINSI
GORONTALO**

Lisda Murtyaning Arum
NPP. 29.1547

*Asdaf Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: Lisdaarum@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Organizational performance is the answer to the success or failure of the specified organizational goals. Leaders don't often notice when it's really bad or something isn't according to the rules. Often leaders do not know how much performance is declining, eventually the agency they lead has problems. Organizational errors contributed to the rate of decline in performance from the beginning which was already good to become less good. **Purpose:** This study aims to determine and explain how the performance of the Office of Investment and One Stop Integrated Services and Manpower in the service of building permits in Bone Bolango Regency, the factors that support and hinder the performance of the service as well as efforts to overcome the obstacles. **Method:** This study aims to determine and explain how the performance of the Office of Investment and One Stop Integrated Services and Manpower in the service of building permits in Bone Bolango Regency. **Result:** The results of the research on the performance of public services at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services in the service of Building Permits in Bone Bolango Regency are still not optimal, the procedure for issuing Building Permits issued is still outside the standard service time set. This is due to the lack of good coordination between the Office of Investment and One Stop Service and the relevant Manpower and SKPD. **Conclusion:** The performance of public services in providing building permits at the One Stop Investment and Manpower Service Office of Bone Bolango Regency can be said to meet the dimensions or theoretical benchmarks used, namely the indicators put forward by Agus Dwiyanto, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility. and accountability.

Keywords: Performance, Public Service, Building Permit

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kinerja organisasi merupakan jawabannya terhadap keberhasilan ataupun kegagalan tujuan organisasi yang ditentukan. Pimpinan tidak sering menyadarinya jika itu benar-benar buruk ataupun ada yang tidak sesuai dengan aturan. Sering sekali pimpinan tidak tau seberapa besar kinerja yang sedang menurun, akhirnya instansi yang dipimpinnya mengalami permasalahan. Kesalahan organisasi ikut mendorong tingkat lajunya penurunan kinerja yang dari awalnya sudah baik menjadi kurang baik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Bolango, faktor yang mendukung dan menghambat kinerja dinas serta upaya dalam mengatasi hambatannya. **Metode:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Bolango. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Bolango masih belum optimal, tata cara penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang diterbitkan masih di luar standar waktu pelayanan yang ditetapkan. Hal ini disebabkan kurangnya koordinasi yang baik antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan SKPD yang terkait. **Kesimpulan:** Kinerja pelayanan publik pada pemberian pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango dapat dikatakan memenuhi dimensi atau tolok ukur teori yang digunakan yaitu indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja organisasi merupakan jawabannya terhadap keberhasilan ataupun kegagalan tujuan organisasi yang ditentukan. Di Indonesia dapat diperhatikan bahwa birokrasi yang baik merupakan inti dari reformasi pemerintahan. Birokrasi berperan strategis kepada masyarakat yang merupakan tanggung jawab utama pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat sangat tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah. Dalam mengukur kinerja organisasi publik, maka menurut Dwiyanto (1995:1) mengatakan bahwa “Bagian dari kesulitan mengukur kinerja organisasi layanan publik adalah maksud dan fungsi organisasi publik sering tidak saja buram namun juga multidimensi.”

Pemerintah memberikan pendelegasian kewenangan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP-TK) agar melakukan

dan melaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Kemudian berdasarkan Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengamanatkan DPMPTSP di setiap pemerintahan daerah adalah perangkat pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango merupakan lokasi fokus penelitian penulis. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Bolango Nomor 17 Tahun 2015 tentang Bangunan Gedung yang merupakan salah satu jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang dilakukan oleh pemerintah Bone Bolango yang dilakukan untuk mengatur dan menetapkan pembangunan sesuai dengan Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan (RTBL) yang telah ditetapkan melalui peraturan bupati dan sebagian lagi peraturan daerah sesuai dengan kecamatan dan daerah yang telah ditetapkan. Berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) untuk melaksanakan layanan Izin mendirikan bangunan telah ada standar baku yang dikeluarkan oleh pemerintah bone bolango sebagaimana tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1. 1

Jenis-jenis pelayanan IMB DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango

NO.	Jenis Perizinan	Lama Pengerjaan
(1)	(2)	(3)
1.	IMB GEDUNG SEDERHANA 1 LANTAI	7 hari
2.	IMB GEDUNG SEDERHANA 2 LANTAI	7 hari
3.	IMB GEDUNG TIDAK SEDERHANA DAN GEDUNG KHUSUS	7 hari

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango, 2021

Semua pelayanan pada Tabel 1.1 adalah jenis pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP-TK) Kabupaten Bone Bolango. Berdasarkan segala macam perizinan pelayanan yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP-TK) Kabupaten Bone Bolango, penulis terdorong untuk meneliti prosesnya pemberian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sebab, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) penting pada pembangunan khususnya pada desain bangunan dan lingkungan, maka sangat diperlukan agar konsisten bersama Rencana Umum Tata Ruang Kabupaten/Kota (RTRW).

Disisi lainnya masalah yang terjadi yaitu lamanya pengerjaan dokumen Izin Mendirikan Bangunan, masuknya dokumen dan keluarnya dokumen tidak sesuai, tandanya berarti beberapa dokumen belum keluar ataupun belum selesai sesuai waktunya. Ada juga beberapa hal penyebab belum optimalnya pelayanan antara lain oleh permasalahan kualitas SDM yang kurang dibidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

rendahnya pengetahuan masyarakat tentang persyaratan proses perizinan terkhusus proses Izin Mendirikan Bangunan, sarana dan prasarana penunjang kegiatan masih kurang, gedung kantor yang kurang memadai, produk perizinan terutama Izin Mendirikan Bangunan masih mudah agar di duplikasi ataupun dimanipulasi, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat supaya mengurus Izin Mendirikan Bangunan.

Berlandaskan uraian identifikasi masalah di atas, penulis tertarik melakukan penelitian selanjutnya untuk membahas **“Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Di Kabupaten Bone Bolango terdapat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang memiliki visi “Terciptanya dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja yang berkualitas berdaya saing untuk meningkatkan investasi”. Adapun salah satu misinya yaitu “Mewujudkan citra aparatur pemerintah di bidang pelayanan sesuai prinsip pelayanan prima”. Sebagai salah satu kabupaten yang kaya akan pembangunan yang ada, izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah hal yang sangat penting pada pembangunan khususnya pada desain bangunan dan lingkungan, maka sangat diperlukan agar konsisten bersama Rencana Umum Tata Ruang Kabupaten/Kota (RTRW). Untuk itu kinerja aparatur pemerintahan yang ada juga perlu untuk menjadi perhatian tersendiri sebagai salah satu tolak ukur kelancaran pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bone Bolango sesuai target pencapaian visi misi Dinas.

1.3. Penelitian Terdahulu

Pertama, Sri Indah Wardani pada tahun 2018, dengan judul penelitian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang Dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik sebagai konsep penelitian.

Kedua, Dini Indah Nuriana pada tahun 2018, dengan judul penelitian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan teori Agus Dwiyanto dalam konsep penelitiannya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih spesifik sesuai dengan fokus permasalahan yang diteliti. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokasi focus penulis yakni di kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP-TK) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo, faktor apa saja yang menghambat dan mendukung proses pelayanan, serta upaya dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

II. METODE

Pengumpulan data adalah hal utama dan penting yang harus dilakukan dalam melaksanakan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap beberapa orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta masyarakat. Adapun analisisnya menggunakan teori Kinerja yang digagas oleh Agus Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa kinerja dapat dilihat melalui lima tahapan yaitu, responsibilitas, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Bone Bolango

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Kabupaten Bone Bolango dianalisis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto sebagai produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil survei tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.1.1. Produktivitas

Produktivitas adalah hubungan antara input dan hasil yang dicapai selama periode waktu tertentu. Dalam penelitian ini, konsep produktivitas ditinjau dari cakupan

pelayanan publik yang diberikan DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango dalam bidang izin mendirikan bangunan yang diterbitkan oleh pegawainya, serta hasil pelayanannya yang dirasakan oleh masyarakat.

a. Kepatuhan Pegawai

Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango seluruh pegawainya terus berbenah untuk mendukung upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan. Peningkatan yang dimaksud ialah target peningkatan sistem informasi, pelayanan perizinan berbasis teknologi, optimalisasi sumber daya aparatur, sarana dan prasarana dan perizinan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan kepuasan masyarakat, serta memberikan pelayanan administrasi pemerintahan. Adapun hal ini terwujud dengan dibentuknya kebijakan untuk membuat Standar Operasional Prosedur DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango. Sehingga dalam penelitian yang ditemukan di lapangan terlihat bahwasannya seluruh pegawai bergerak menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang dibentuk.

b. Kendala yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango

Penerbitan izin mendirikan bangunan seringkali ditemukan tidak sesuai dengan waktu yang tercantum dalam SOP DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango, namun kenyataannya bukan dari DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango, melainkan dari pemohon dan tim teknis SKPD terkait. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango melakukan yang terbaik untuk beroperasi, tetapi terkendala oleh masalah yang disebabkan oleh SKPD terkait dan berdampak pada masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan. Sehingga penerbitan Izin Mendirikan Bangunan tidak sesuai SOP yang ditetapkan. Berdasarkan penjabaran indikator diatas, maka disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango produktivitas kinerjanya terlihat pada peningkatan pelayanan dengan menawarkan kesederhanaan pelayanan terutama dari segi waktu selesai, proses, biaya dan prosedur. Hal tersebut diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango dan untuk pengeluaran biaya retribusi, DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango bekerja sama dengan Bank SulutGo untuk menghindari pungutan liar yang dilakukan aparatur terkait. Namun waktu perizinan ada yang tidak sesuai dengan SOP karena kendala DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango untuk menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan.

3.1.2. Indikator Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menekankan pada aspek kepuasan masyarakat terhadap produk atau penyedia layanan.

a. Pegawai Mampu Menguasai Bidang Pekerjaannya Masing-Masing

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango berdasarkan pengamatan kualitas pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan, persyaratan terutama antara pegawai dan masyarakat dimana mereka berinteraksi dengan baik. Dikumpulkan dari percakapan yang dilakukan, memungkinkan pegawai untuk menjawab pertanyaan mengenai penerbitan izin mendirikan bangunan setiap saat. Pegawai mengatakan *front office* dan *back office* sangat lengkap dan dalam kondisi sangat baik tetapi masih dalam kondisi baik.

b. Interaksi Pegawai Dalam Melayani Masyarakat

Untuk mengukur sejauh mana interaksi pegawai dalam melayani masyarakat maka pengukuran dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran opini masyarakat tentang penggunaan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik dan hasil survei kepuasan masyarakat ini nantinya didapatkan oleh DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango

Tabel 4. 1

Survei Kepuasan Masyarakat 2021 DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,22	A (Sangat Baik): 88,31-100,00
2.	Prosedur Pelayanan	3,23	
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,21	
4.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,32	B (Baik): 76,61-88,30
5.	Produk Layanan	3,46	
6.	Kompetensi Petugas	3,54	C (Kurang Baik): 65,00-76,60 D (Tidak Baik): 25,00-64,99
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,96	
8.	Sarana dan Prasarana	3,88	
9.	Penanganan Pengaduan	3,45	

Sumber: DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango 2021

Oleh karena itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan diringkas sebagai berikut:

1. Nilai SKM = Nilai Survei x Nilai Dasar
= 3,33 x 25 = 83,471
2. Mutu Pelayanan = **B**
3. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

Pada tahun 2021, DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango memperoleh skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan sebesar 83,47% kualitas pelayanan dikatakan B dan kinerja unit pelayanan dinilai berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 – 88,30. Jadi bisa dikatakan baik karena memenuhi syarat.

3.1.3. Indikator Responsivitas

Secara sederhana, responsivitas mengacu pada keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ketanggapan merupakan representasi langsung dari kemampuan DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango dalam menyikapi, menanggapi dan bertindak dalam menanggapi kebutuhan, keluhan, tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam menyikapi persoalan terhadap pelayanan publik. Responsivitas DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hal ini karena DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango dapat dijadikan sebagai bukti nyata untuk menjawab aspirasi dan keluhan seluruh masyarakat serta kebutuhan yang semakin kompleks sehingga masyarakat sangat responsif untuk organisasi yang mempunyai kinerja unggul.

3.1.4. Indikator Responsibilitas

Responsibilitas adalah ukuran seberapa baik proses pemberian layanan sesuai dengan norma yang berkembang di masyarakat. Apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang bertanggung jawab mengikuti kebijakan pelayanan publik yang benar atau standar pelayanan kebijakan organisasi. Responsibilitas DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango sebagai salah satu instansi pemerintah Kabupaten Bone Bolango untuk menerapkan model pelayanan perizinan terpadu satu pintu memegang peranan penting dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pelayanan perizinan. Dalam menjalankan tugasnya, DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan kebijakan pusat. Serta konsistensi dengan standar yang telah ditetapkan untuk pembangunan masyarakat.

3.1.5. Indikator Akuntabilitas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango harus jelas kewajiban pelaksanaan kegiatannya serta bertanggungjawab atas kegiatannya dalam bentuk laporan kepada lembaga yang ada di atasnya. Akuntabilitas diarahkan langsung kepada otoritas yang lebih tinggi dan memudahkan untuk memantau pemenuhan kewajibannya, meminimalkan kemungkinan terjadinya kecurangan. DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango bertanggung jawab kepada Bupati Bone Bolango dan juga kepada masyarakat dalam kinerja pelayanan publik. Hal ini dikarenakan kedudukan DPMPTSP-TK Kabupaten

Bone Bolango berada di bawah Bupati Bone Bolango dan bertanggung jawab langsung. Bentuk pertanggungjawaban DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango dalam pelayanan publik dituangkan dalam Laporan Pencapaian Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango

3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango

Setiap pelaksanaan kegiatan program pasti akan ada kendala maupun peluang yang di dalamnya akan berakibat menjadi faktor penghambat serta faktor pendukung, demikian pula kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango dalam pelayanan izin mendirikan bangunan. Adapun yang menjadi faktor Penghambat kinerja DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango sebagai berikut :

- a. Faktor Kemampuan, dimana hanya sebagian kecil pegawai yang mengerti penggunaan komputer sehingga memperlambat kegiatan proses pelayanan publik.
- b. Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur, dalam hal ini aparatur yang ada di DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango hanya sedikit yang menyandang gelar Sarjana, dan sebagian besar merupakan Lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA).
- c. Faktor Dukungan Pemerintah, secara khusus berada pada kondisi kerja di DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango yang tidak disiplin jam kerja, tidak terampil, tenaga kerja dan tanggung jawab kurang, serta kurangnya tugas untuk setiap perangkat dan kurangnya fasilitas kerja

Selain adanya beberapa faktor penghambat, terdapat beberapa faktor pendukung kinerja DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango yakni :

- a. Faktor Kesadaran Aparatur, yaitu adanya motivasi bekerja dengan sungguh-sungguh dan dapat menemukan solusi dari permasalahan dalam mengimplementasikan pelayanan.
- b. Faktor Aturan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik, yaitu Aturan menjadi indikator apakah individu atau kelompok di lingkungan DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango menyediakan layanan publik. Sehingga aparatur memahami dan menerapkan aturan yang ditetapkan dalam SOP dan Standar Pelayanan (SP) sebagai petunjuk.
- c. Faktor Organisasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango telah berhasil sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab masing-masing perangkat dalam pembagian tugas dengan selalu berkoordinasi satu sama lain.
- d. Faktor Kemampuan dan Keterampilan dimana menjadi suatu syarat utama bahwa aparatur dalam memberikan pelayanan harus bisa berinteraksi dengan masyarakat.

- e. Faktor Sarana dan Prasarana seperti barang pendukung komputer dan printer sudah tersedia, namun dengan fasilitas pendukung yang lebih banyak dan akses layanan yang lebih banyak, layanan masyarakat bisa membuka beberapa akses layanan lagi.

3.3. Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Masalah Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Dalam Perizinan Mendirikan Bangunan

Masalah yang mempengaruhi Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dapat diminimalkan oleh berbagai upaya sebagai berikut:

1. Upaya meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango untuk mengembangkan kemampuan profesional yang kredibel dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang unggul kepada masyarakat.
2. Upaya penetapan peraturan berupa peraturan daerah untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban seluruh pemangku kepentingan dalam pelaksanaan pembangunan dan mencegah pesatnya pembangunan perumahan dan fasilitas fisik lainnya.
3. Upaya pencegahan praktik pungutan liar pelayanan perizinan baik oleh aparatur pemerintahan maupun aparat pemerintahan Kabupaten Bone Bolango khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango dalam menjalankan kewajiban dan fungsi aparatur pemerintahan.
4. Upaya untuk lebih memahami masyarakat yang membangun secara ilegal di Kabupaten Bone Bolango dan memberikan pemahaman secara baik.
5. Upaya menerima masukan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap izin khususnya izin mendirikan bangunan, dengan melakukan pengkajian di DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango, membahas ketidakpuasan masyarakat dan mencari solusi atas permasalahan dan ketidakpuasan masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sri Indah Wardani pada tahun 2018, dengan judul penelitian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang Dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Dalam temuannya dibandingkan dengan temuan penulis secara bersamaan mengangkat kinerja sebagai fokus penelitian dan objeknya sama namun berbeda lokusnya. Sri Indah Wardani menilai kinerja dari 5 indikator yang terdapat pada teori kualitas pelayanan publik dari Zeithmal et al dalam

Hardiansyah sebagai landasan teoritik, sedangkan penulis menjadikan teori Kinerja dari Agus Dwiyanto sebagai landasan teoritik. Perbedaan lainnya adalah bahwa Sri Indah Wardani terfokus pada *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* dan kinerja DPMPTSP Kabupaten Deli Serdang sedangkan penulis terfokus pada responsibilitas, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas dan kinerja DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango.

Hal serupa menjadi perbandingan tersendiri dengan penelitian yang dilakukan oleh Dini Inda Nuriana menjadikan teori kinerja dari hasil kolaborasi teori Levine, Dwiyanto Lawton, Woodward, Kumorotomo dan Moeherton sebagai landasan teoritik sedangkan penulis menjadikan teori Kinerja dari Agus Dwiyanto sebagai landasan teoritik. Perbedaan lainnya adalah bahwa Dini Inda Nuriana terfokus pada efisiensi, efektivitas, produktivitas, daya tanggap, tanggung jawab dan pemerataan DPMPTSP Kabupaten; sedangkan penulis terfokus pada responsibilitas, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas dan kinerja DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Bolango maka kesimpulan yang peneliti dapatkan yakni sebagai berikut :

1. Pengamatan terkait kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Bolango tergolong sudah cukup baik, dimana kualitas dan kinerja perizinan yang dilakukan melalui penerapan pedoman dengan penyederhanaan pelayanan baik dari segi waktu, proses, biaya maupun langkah penyelesaiannya
2. Hambatan yang peneliti temukan di lapangan terkait dengan Kinerja DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango ditinjau dari faktor kemampuan aparatur yang menghambat terselenggaranya pelayanan publik, factor kualitas sumber daya aparatur DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango yang pegawinya masih minim bergelar S1, sedangkan staf lainnya Lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), serta factor dukungan pemerintah yang belum maksimal dari segi kondisi kerja.
3. Adanya peningkatan kualitas pelayanan DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango dalam bidang izin mendirikan bangunan., sehingga biaya dan durasi waktu selesainya izin terperinci dan sangat jelas dan pegawai juga memberikan layanan yang cepat, akurat dan ramah. Disisi lain responsivitas DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna tergolong sangat baik. Selain itu, DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango bertanggung jawab akan kinerjanya. Pertanggungjawaban DPMPTSP-TK Kabupaten Bone

Bolango kepada masyarakat ditunjukkan dengan bagaimana DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango memberikan pelayanan yang transparan. Berdasarkan hambatan dan potensi yang tersebut diatas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja berupaya semaksimal mungkin dengan cara meningkatkan kapasitas pemerintah daerah khususnya DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango agar dapat memberikan pelayanan yang unggul kepada masyarakat. Selain itu penetapan peraturan berupa peraturan daerah juga sangat penting terutama dalam memberantas pemungutan liar di lingkup masalah perizinan. Hal ini juga memacu dinas agar dapat lebih memahami masyarakat yang membangun secara ilegal di Kabupaten Bone Bolango dan memberikan pemahaman secara baik. Lebih daripada itu semua, kedepannya DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango berupaya semaksimal mungkin menerima masukan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap izin khususnya izin mendirikan bangunan, dengan melakukan pengkajian di DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian hanya 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis memfokuskan hasil penelitian kinerja yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Bolango diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pemerintah dan masyarakat daerah kedepannya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo beserta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat selama pelaksanaan proses penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen,s charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Fislahah Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Hardiansyah, Dr. 2011. Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Mahsun, Muhamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: FE UGM.

Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Nuriana, Dini Inda. 2018. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital. Surabaya: FISIP UNAIR

Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Public. Bandung: Alfabeta.

Simamora. 2003. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wardani, Sri Indah. 2018. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Medan: FISIP USU

