JURNAL GOVERNANCE
Vol.2, No. 1, 2022
ISSN: 2088-2815

Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado

Regina Lisye Maningkue[1]
Sarah Sambiran[2]
Ismail Sumampow[3]

ABSTRAK

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektifitas penerapan standar operasional prosedur yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Kota Manado dalam meningkatkan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Dan Untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi dan upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Kota Manado dalam meningkatkan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Pelayanan publik di daerah masih menjadi isu kebijakan yang semakin strategi karena perbaikan pelayanan publik di daerah cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian didapati bahwa Pelaksanaan standar operasional prosedur yang ditetapkan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manad0 sudah baik dan dilaksanakan sesuai aturan yang ditetapkan.
.

Kata Kunci : **Efektivitas, SOP, Pelayanan Publik**

[1]Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat
[2] Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat
[3] Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Standar harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan. Pada praktik penyelenggaraan layanan publik selama ini, hak-hak masyarakat dan kewajiban rezim pelayanan tidak pernah diatur dalam prosedur pelayanan. Prosedur biasanya hanya mengatur kewajiban dari pengguna dan mengabaikan hak-hak mereka. Meskipun demikian, informasi tentang kewajiban pengguna dalam mengakses layanan, seperti persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dan prosedur apa saja yang harus dilalui oleh pengguna, belum menjadi informasi yang selalu dapat dipastikan mudah untuk diperoleh. Apalagi informasi tentang hak pengguna, seperti apa yang dapat mereka tuntut dari penyelenggara layanan, dan bagaimana caranya, biasanya lebih sulit diperoleh. Selain harus proporsional, hak dan kewajiban dari warga pengguna dan penyelenggara layanan perlu diatur secara jelas pada standar tentang transparansi pelayanan.

Melalui standar operasional prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah, sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat.

Bidang pelayanan publik yang menarik perhatian peneliti adalah pelayanan perizinan, dimana pemerintah perlu mewujudkan suatu sistem pelayanan yang optimal, dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah, maka perlu dilakukan penyederhanaan pelayanan terpadu. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan pelayanan terpadu satu pintu. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perijinan dan non perijinan yang di dalam proses pengelolaannya memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara

terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Tujuan pokok yang ingin di dapat, guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik secara transparan dari segala sisi baik dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh.

Hasil pengamatan awal di lokasi penelitian, Pemerintah Kota Manado untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki kewenangan dalam mengelola dan menjalankan fungsi penanaman modal yaitu memberikan persetujuan atau perijinan untuk melakukan penanaman modal di Kota Manado. Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah. Namun berdasarkan informasi yang didapat dari bidang pengawasan dan pengendalian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado bahwa dalam pencapaiannya ada beberapa hal yang dapat menyebabkan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Manado
kurang efektif. Antara lain pelayanan dianggap terlalu sulit atau berbelit-belit serta membutuhkan waktu yang lama. Keluhan biaya atau retribusi yang kurang transparan yang mengakibatkan anggapan bahwa pengurusan perijinan menjadi mahal.

Disamping itu kondisi kantor pelayanan yang berada dengan Kantor Walikota menyebabkan kekurangnyamanan pengguna pelayanan karena tempat parker kendaraan yang sangat terbatas, sehingga sulit bagi masyarakat pengguna pelayanan untuk dapat memarkir kendaraannya, begitu pula ditengah kondisi pandemi covid19 saat ini, keterbatasan dan pembatasan yang dilakukan menyebabkan system kerja aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi sistem jadwal, atau pembagian kerja antara di kantor dan dirumah, hal ini menyebabkan ada aparatur yang mengetahui persis tentang pelayanan sesuai dengan bidangnya tetapi sedang terjadwal tidak bekerja di kantor, sehingga mengakibatkan terkendalanya pelayanan, jika masyarakat pengguna pelayanan datang saat aparat tersebut tidak terjadwal kerja dikantor. Sedangkan system pelayanan online yang dikembangkan oleh pemerintah kota, hanyalah terbatas pada bagian pendaftarannya saja, tidak dapat menyelesaikan pengurusan yang diperlukan oleh masyarakat pengguna pelayanan secara komprehensif, karena pada akhirnya masyarakat juga harus datang kekantor pelayanan untuk menyerahkan berkas yang menjadi syarat pelayanan.

Indikasi rendahnya kualitas pelayanan publik khususnya bidang perijinan menjadi salah satu sorotan masyarakat pada birokrasi pemerintahan. Seharusnya dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan perijinan menjadi mudah, transparan, bebas biaya diluar retribusi, tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur serta keamanan dan kenyamanan masyarakat dijamin sesuai dengan standar pelayanan. Jika keadaan tersebut terus dibiarkan tanpa ada kepastian penyelesaian dapat memperburuk iklim investasi dan

tentunya akan berdampak buruk pula bagi kondisi ekonomi daerah di Kota Manado.

Permasalahan lain yang juga menjadi keluhan terkait pelayanan perijinan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Manado adalah masih saja ada praktik percaloan yang terjadi pada instansi tersebut. Adanya ketidakpastian layanan menjadi penyebab yang paling dominan dari banyaknya pengguna perantara atau biro jasa di kalangan masyarakat dalam mengakses layanan tertentu. Menyerahkan urusan pelayanannya kepada biro jasa membuat warga dapat memperoleh kepastian pelayanan, waktu yang lebih cepat, dan cara pelayanan yang lebih bermartabat. Dengan demikian, ketidakpastian pelayanan membuat masyarakat harus membayar lebih untuk berhubungan dengan birokrasinya.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini difokuskan pada efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan dalam kualitas pelayanan perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, dengan menganalisa berdasarkan aspek Efektivitas SOP yang menggunakan teori dari Richard Steers (1985:209) menyebutkan empat factor yang mempengaruhi efektivitas sebagai berikut:

1. Karakteristik organisasi
2. Karakteristik lingkungan
3. Karakteristik pekerja
4. Karakteristik manajemen

Dalam penelitian kualitatif Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana efektivitas penerapan standar operasional prosedur administrasi perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Kota Manado meliputi :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.
2. Kepala bidang pelayanan perijinan.
3. Kepala bidang pelayanan non-perijinan.
4. Kepala bidang standarisasi dan sosialisasi.
5. Staff pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.
6. Masyarakat atau para pengurus izin.

Adapun beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

a. Observasi
b. Wawancara
c. Kepustakaan
d. Dokumentasi

Pembahasan

1. Karakteristik Organisasi

Berkaitan dengan pelaksanaan sebuah organisasi maka hal terpenting diantaranya adalah karakteristik organisasi. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi. Struktur diartikan sebagai hubungan yang relatif tetap sifatnya, merupakan cara suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi faktor-faktor seperti deentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi dan seterusnya. Struktur organisasi dalam hal ini yaitu susunan

sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan pola interaksi dan tingkah laku anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian penetapan struktur dari sumber daya manusia dalam organisasi menjadi hal yang sangat penting karena akan berdampak pada hubungan kerja yang terdapat dalam organisasi.

Dalam hal ini, Kepala dinas DPMPPTSP Kota Manado menjelaskan bahwa: "Struktur organisasi disusun berdasarkan sistem kerja yang berlaku namun tetap disesuaikan dengan sumber daya yang dimiliki dengan harapan para pegawai dapat saling berkompetensi secara positif tanpa harus ada yang merasa dirugikan sehingga mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik".

Sejalan dengan itu, kepala bidang pelayanan perijinan DPMPPTSP Kota Manado mengungkapkan bahwa: "Pembentukan struktur disesuaikan dengan aspek pokok instansi yakni kemampuan dan kompetensi dari masing-masing pegawai disini sehingga struktur yang ditetapkan bisa menjadikan hubungan kerja dan suasana kerja yang baik antar pegawai disini"

Karakteristik organisasi berdasarkan hasil pengamatan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado sebagai organisasi yang berbasis pada kegiatan pelayanan berupaya untuk melayani masyarakat yang datang melakukan pengurusan administrasi penanaman modal dan juga pengurusan perijinan terwujudnya efektivitas organisasi melalui alur koordinasi dalam melaksanakan tugas pembantuan, kerjasama, komunikasi dan pembagian kerja sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam melaksanakan mekanisme pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Selain struktur organisasi, upaya mewujudkan efektivitas organisasi terkait dengan karakteristik organisasi juga didukung oleh adanya penggunaan teknologi sebagai upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal ini para pengurus perijinan. Teknologi yang dimaksud menyangkut mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

Penggunaan teknologi yang ada pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado pada dasarnya adalah penggunaan sarana penunjang aktifitas kerja yang terkait dengan proses pembuatan hingga pemberian perijinan. Penggunanan sarana dan prasana ini memiliki dampak yang cukup besar dalam menentukan hasil kerja suatu instansi. Sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai dapat mendorong maksimalnya proses pelayanan yang diberikan suatu instansi.

Namun sebaliknya, apabila perlengkapan yang dimiliki kurang memadai maka dapat menjadi penghambat prosedur pelayanan. Hal ini yang menjadikan teknologi menjadi aspek yang cukup menentukan kualitas pelayanan yang dihasilkan karena berpengaruh secara langsung dalam pelaksanaan proses pelayanan. Berkaitan dengan teknologi sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki oleh DPMPPTSP Kota Manado dapat dikatakan cukup lengkap dan disertai dengan dukungan teknologi modern seperti komputer, printer hingga mesin fotocopy yang tersedia dalam jumlah

yang memadai dan kondisi yang baik sehingga mampu menunjang proses kerja para pegawai. Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan kepala bidang perijinan yang mengatakan: “Perlengkapan yang kami miliki sudah terpenuhi sesuai kebutuhan dari setiap proses pekerjaan, semua berbasis teknologi jadi semakin mempercepat dan mempermudah pegawai melakukan pekerjaan. Tidak ada lagi tahapan utama yang dilakukan secara manual”.

Selain sarana kerja pegawai dengan basis teknologi salah satu aspek penting yang juga menjadi penentu tingkat pencapaian efektifitas organisasi adalah teknologi informasi. Pengambilan keputusan dengan cepat dan tepat yang didukung oleh tekhnologi informasi yang handal menjadi kunci utama menuju kesuksesan. Sistem informasi berbasis teknologi informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi hal ini dikarenakan tujuan organisasi tidak akan tercapai secara maksimal jika strategi organisasi tidak selaras dengan teknologi informasi yang digunakan.

2 Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan kondisi yang mempengaruhi lingkungan kerja organisasi. Ada dua aspek cakupan dari karakteristik lingkungan diantaranya aspek lingkungan internal organisasi dan aspek lingkungan eksternal organisasi. Dalam hal ini yang menjadi cakupan aspek lingkungan internal adalah iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi. Yang meliputi macam-macam atribut lingkungan yang mempunyai hubungan dengan segi-segi dan efektivitas khususnya atribut lingkungan yang mempunyai hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas khususnya atribut diukur pada tingkat individual.

Lingkungan eksternal adalah kekuatan yang timbul dari luar batas organisasi yang mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi seperti kondisi ekonomi, pasar dan peraturan pemerintah. Hal ini mempengaruhi: derajat kestabilan yang relatif dari lingkungan, derajat kompleksitas lingkungan dan derajat kestabilan lingkungan. Sedangkan aspek kedua adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Karakteristik lingkungan yang mempengaruhi efektifitas DPMPPTSP Kota Manado terdiri dari lingkungan internal yang berasal dari dalam dan lingkungan eksternal yang berasal dari luar DPMPPTSP Kota Manado.

Lingkungan internal DPMPPTSP Kota Manado adalah tuntutan kerja dan disiplin kerja pegawai. Dalam hal ini tuntutan kerja dan disiplin pegawai dalam menyelenggarakan fungsi DPMPPTSP Kota Manado tergolong kurang baik terlihat dari masih rendahnya tingkat kedisiplinan kerja dan tingginya tuntutan kerja pegawai.

Terkait dengan disiplin dan tuntutan kerja yang ditetapkan oleh DPMPPTSP Kota Manado peneliti mewawancarai kabid pelayanan perijinan yang menyampaikan: “DPMPPTSP Kota Manado memang memiliki tuntutan tugas yang cukup ketat karena tugas kita berkaitan erat dengan kepentingan masyarakat terutama dalam urusan investasi yang sudah tentu berdampak pada perekonomian daerah jadi memang

harus ada tuntutan tugas pada pegawai"

Dalam hal ini peneliti juga mewawancarai bapak K.T. selaku pegawai pada bidang pelayanan perijinan untuk melihat perspektif tuntutan tugas dari sudut pandang pegawai DPMPPTSP Kota Manado yakni: "Tuntutan tugas disini lumayan tinggi, beban tugas setiap pegawai sudah ditetapkan sesuai tupoksi masing-masing jadi semua harus mencapai target tugasnya".

3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja berkaitan dengan pencapaian tingkat kinerja dan prestasi kerja yang dicapai oleh setiap pegawai dalam mewujudkan hasil kerja secara tepat dan optimal. Karakteristik pekerja berhubungan dengan peranan perbedaan individu para pekerja dalam hubungan dengan efektivitas. Para individu pekerja mempunyai pandangan yang berlainan, tujuan dan kemampuan yang berbedabeda pula.

Variasi sifat pekerja ini yang sedang menyebabkan perilaku orang yang berbeda satu sama lain. Perbedaan tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap efektivitas organisasi.Dua hal tersebut adalah rasa keterikatan terhadap organisasi dan prestasi kerja individu. Pada dasarnya kepegawaian melakukan dua fungsi diantaranya fungsi manajerial dan fungsi teknis.

Fungsi manajerial berkaitan dengan menggunakan fikiran, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Sedangkan fungsi teknis berkaitan dengan berbagai macam kegiatan yang dilakukan menggunakan fisik, seperti pengadaan, kompensasi, pengembangan, pemeliharaan, maupun pemensiunan.

Dalam hal ini kepegawaian pada kantor DPMPPTSP Kota Manado terlihat sudah tertata secara baik dan sistematis. Seluruh pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan bidang yang telah ditentukan dan saling berkerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk keseriusan pihak DPMPPTSP Kota Manado dalam upaya memberikan pelayanan bermutu kepada masyarakat adalah dengan membekali setiap pegawai dengan kualifikasi khusus terkait dengan proses pengurusan izin. Hal ini diungkapkan oleh kepala bidang pelayanan perijinan DPMPPTSP Kota Manado, beliau mengatakan: Selain menata kedisiplinan pegawai, dikantor ini setiap pegawai yang ada disini telah diberikan pelatihan khusus tentang izin yang kemudian menjadi kompetensi khusus sebagai syarat untuk bisa melakukan pemrosesan izin disini jadi bukan sekedar pegawai administrasi saja".

Setiap pegawai pada kantor DPMPPTSP Kota Manado telah memiliki kualifikasi khusus tentang perijinan sehingga setiap pegawai mampu dan berkompeten dalam melakukan proses pembuatan hingga proses pemantauan penyelenggaraan izin yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat karena dengan adanya kualifikasi khusus yang dimiliki maka seluruh pegawai mampu mengatasi setiap permohonan masyarakat terkait perijinan sehingga tidak hanya bertumpu pada beberapa pegawai yang mumpuni seperti yang terjadi pada instansi lainnya.

4 Karakteristik Manajemen

Dalam kegiatan organisasi, manajemen merupakan aspek yang tidak pernah bisa dilepaskan dalam

pelaksanaannya. Manajemen diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan dan kegiatan kerja organisasi berjalan sebagaimana mestinya. Adapun yang mencakup karakteristik manajemen meliputi penyusunan atau perencanaan program. Melalui perencanaan program setiap kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi akan berjalan dengan baik jika berpedoman pada perencanaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dengan demikian disimpulkan bahwa perencanaan program adalah dasar bagi pelaksanaan kerja suatu organisasi atau lembaga. Karena pentingnya kedudukan dan peran perencanaan tersebut, hal tersebut merupakan kewajiban bagi semua pihak yang bergerak dalam bidang perizinan untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk dapat menyusun perencanaan suatu program/kegiatan yang tepat.

Dari faktor kebijakan dan praktek manajemen ini, sedikitnya diindentifikasikan menjadi enam variabel yang menyumbang efektivitas yaitu: 1) penyusunan tujuan strategis, 2) pencarian dan pemanfaatan sumber daya, 3) menciptakan lingkungan prestasi, 4) proses komunikasi, 5) kepemimpinan dan pengambilan keputusan dan 6) inovasi dan adaptasi. Adapun beberapa perencanaan program penunjang pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado yakni program simpel paten, sistem pengaduan online, dan pendaftaran pemohon izin online.

Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado menjelaskan bahwa: “Di tahun 2017 ini setelah ditetapkannya perubahan juga diresmikannya beberapa program baru guna menunjang peningkatan kualitas pelayanan perizinan bagi masyarakat diantaranya program sistem pengaduan online, dan pendaftaran pemohon izin online.” .

Beberapa program tersebut diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan bagi masyarakat serta sebagai upaya mendorong perbaikan kondisi ekonomi daerah dengan peningkatan iklim investasi di Kota Manado mengingat semakin baiknya kualitas perizinan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepercayaan dan kepuasaan masyarakat dalam melakukan permohonan izin dengan demikian akan semakin banyak pula investor yang tertarik untuk menanamkan modalnya di Kota Manado.

Selain beberapa program/kegiatan yang akan mulai diterapkan tahun ini, DPMPPTSP Kota Manado juga memiliki beberapa program tetap yang sudah sejak beberapa tahun yang lalu rutin dilakukan hingga saat ini. Program - program ini masih tetap dilakukan dikarenakan dampak dan hasil yang didapatkan cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kinerja pegawai. Program tersebut diantaranya adalah rapat mingguan, pelaporan hasil kerja setiap minggunya, evaluasi kerja hingga program *family gathering* untuk memperkuat hubungan antar pegawai. Keseluruhan dari program tersebut diselenggarakan secara rutin namun tetap disesuaikan dengan rancangan kerja yang dimiliki oleh pihak DPMPPTSP Kota Manado.

Dalam pelaksanaannya setiap program yang akan dilaksanakan dipersiapkan dan direncanakan dengan matang sebelum benar-benar diterapkan, selain itu perancanaan setiap program yang ada pada DPMPPTSP Kota Manado selalu melibatkan seluruh pegawai sebagai unsur pelaksana tugas. Hal tersebut bertujuan agar tercipta perencanaan kegiatan yang tepat dan sesuai bagi semua pegawai serta untuk menghindari kesenjangan dan ketidaknyamanan dari para pegawai. Selain perencanaan program sebagai strategi dan mekanisme kerja yang digunakan, DPMPPTSP Kota Manado juga menerapkan kegiatan pengawasan sebagai salah satu upaya mengontrol pelaksanaan dari strategi dan mekanisme yang ditetapkan.

Pengawasan diperlukan dalam kehidupan manusia dan dalam kehidupan organisasi. Pengawasan diperlukan untuk melihat apakah segala sesuatu telah berlangsung sesuai rencana yang telah ditentukan dan dengan instruksi yang telah digariskan. Pengawasan ini bertujuan untuk menunjukkan kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam proses pelaksanaan untuk kemudian menjadi perbaikan dan tidak terulang dikemudian hari. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Kabid pelayanan perijinan memberikan penjelasan bahwa: “Pengawasan disini langsung dilakukan oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing. Pengawasan ini nantinya dikoordinasikan pada bidang pengawasan dan pengendalian (WASDAL) sebagai bidang yang menaungi dan memiliki tugas dan wewenang dalam menindaklanjuti hasil pengawasan begitu pula sebaliknya”.

Penutup

Kesimpulan

1. Pelaksanaan standar operasional prosedur yang ditetapkan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manadi sudah baik dan dilaksanakan sesuai aturan yang ditetapkan.
2. Desentralisasi dalam pengambilan keputusan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado sudah cukup bagus dikarenakan telah adanya pelimpahan wewenang yang diberikan kepada staff perizinan pada saat situasi darurat.
3. Tingkat kedisiplinan pegawai sebagai penyelenggara pelayanan masih rendah sehingga belum mampu menghasilkan kinerja yang baik.
4. Fasilitas yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Kota Manado dalam penyelenggaraannya telah menggunakan teknologi terbaru untuk digunakan melayani keperluan masyarakat.

Saran

1. Perlu diadakan pelatihan secara rutin bagi semua pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado termasuk didalamnya pelatihan tentang cara memberi pelayanan yang baik dan ramah. Selain itu, perlu dilengkapi fasilitas penunjang kegiatan penanaman modal dan pelayanan terpadu di Kota Manado.
2. Perlu diadakannya sosialiasi yang lebih intens atau berkelanjutan kepada masyarakat mengenai

keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Alangkah baiknya sosialisasi ini di adakan setiap 6 (enam) bulan sekali di 8 (delapan) di kecamatan yang ada di Kota Manado.

3. Kedisiplinan pegawai masih harus ditingkatkan agar kinerja dan produktivitas pegawai juga dapat meningkat sehingga akan semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula kepercayaan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Kota Manado.
4. Perlunya pengawasan melekat terhadap pegawai dengan mengawasi setiap tugas mereka, serta memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan memberikan hukuman bagi pegawai yang melanggara aturan atau tidak menjalankan tugasnya dengan baik.

Daftar Pustaka

Batinggi. 1999. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka

Darmono, Pengembangan Standard Operating Prosedure untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi, Jurnal FKP2T, Tahun 2, No 1, hal.36

Denhardt. 2003. Organization and Management. Routledge and Kegan Paul. London.

Doni dan Agus. 2013. Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasinya. Dwiyanto, Agus, dkk, 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif Dan Kolaboratif. Yogyakarta: UGM Press

Etzioni, Emitai. 1982. Organisasi-Organisasi Modern. Alih bahasa oleh Suryatimi. Jakarta: Diterbitkan Atas Kerja Sama Universitas Indonesia dan Pustaka Bradjaguna

Goenawan, Kian. 2008. Izin Beres Bisnis Sukses. Yogyakarta: Pustaka Grhatama Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gava Media

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta, Pembaharuan.

Komaruddin. 1994. Manajemen Berdasarkan Sasaran. Jakarta: Bumi Aksara Martini Huseini dan Hari Lubis. 1987. Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial

Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, L.J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya. Nasution, S. 1988. Metode Penelitian Nuralistik Kualitatif. Bandung: Tarsito Rahman, Ahmad Ainur dkk. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Ratmianto dan Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rudi M. Tambunan. 2008. Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta: Majestas Publishing.

Saleh, Akh. Muwafik. 2010. Public Service Communication. Malang: UMM Press

Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.

Sharma, RA. 1982, Organizational Theory and Behaviour. New Delhi: Mc Graw- Hill Publishing Company Limited.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sondang.P. 1978. Administrasi Pembangunan. Jakarta: Gunung Agung. Steers, M Richard. 1985. Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga. Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet

Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Sulistiyani, Ambar. 2011. Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gava Media

Suyanto, Bagong. 1995. Metode Penelitian Sosial. Surabaya: Airlangga University Press

Syafie, Kencana Inu. 2001. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: Reflika Aditama.

Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo. 2012. Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah. Yogyakarta: Total Media.

Thoha, Miftah. 1994. Metode Penelitian Survey.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia

Young, I.M. 1990. Justice And The Politics Of Difference. New Jersey: Pricenton University Press

Zuriah, Nurul. 2006. Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksar