

## Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bitung

Virgin N. A. Kiaking<sup>a,1</sup>, Johny R. E. Tampi<sup>a,2</sup>, Very Y. Londa<sup>a,3</sup>

<sup>1</sup> virginkiaiking.vk@gmail.com, <sup>2</sup> jr.tampi@gmail.com, <sup>3</sup> verylonda@unsrat.ac.id

Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Unsrat, Bahu, Manado 95115 Indonesia

### RINGKASAN

*Kinerja organisasi publik khususnya di Indonesia menjadi sorotan karena banyaknya keluhan dari pengguna jasa. Oleh karena itu, mewujudkan kinerja organisasi pemerintah yang baik memerlukan upaya serius dari para pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung secara organisasi secara keseluruhan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Jumlah informan yang diambil sebanyak 10 informan yang terdiri dari 4 Kepala Seksi, 4 orang pejabat fungsional (staf) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung dan 2 orang yang menggunakan jasa Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung. Hasil penelitian pengembangan karir pegawai negeri sipil di Pemerintah Kota Bitung menunjukkan bahwa: 1) telah terjadi penurunan kuantitas atau jumlah pelayanan dari tahun 2017 dan 2018. 2) Kualitas pelayanan mengalami beberapa permasalahan seperti adanya masih ada keluhan dari masyarakat yang masih belum mengetahui tentang SOP. 3) Bentuk pertanggungjawaban dibagi menjadi 2 bagian yaitu secara internal kepada atasan dan kepada instansi. 4) Aspek responsiveness berupa pelaksanaan visi dan misi lembaga sesuai dengan visi dan misi walikota Bitung. Selain itu, ketanggapan kantor adalah menjaring aspirasi masyarakat baik melalui media pengaduan langsung maupun online. 5) Bentuk tanggung jawab institusional adalah pertanggungjawaban atas kinerja yang dilakukan oleh individu pegawai baik kepada atasan maupun kepada sesama pegawai.*

**Kata Kunci:** Kinerja, Kinerja Organisasi

### I. PENDAHULUAN

Kinerja organisasi publik menjadi sorotan karena banyaknya keluhan dari para pengguna jasa. Dalam pelayanan organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia pada umumnya dikategorikan amat buruk, jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Maka dari itu organisasi swasta sering dijadikan sebagai bahan alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat menjadi salah satu faktor penyebab terpuruknya negara. Oleh karena itu, dalam mewujudkan kinerja organisasi pemerintah yang baik dibutuhkan usaha yang sungguh – sungguh dari pemangku kepentingan (*stake holders*).

Pada zaman pemerintahan orde baru, misi terpenting yang dilakukan pemerintah adalah pembangunan (*developmentalism*) dimana pemerintah memegang kendali seluruh proses pembangunan (sentralisasi di tingkat nasional). Dengan adanya desentralisasi, terjadinya pergeseran kekuasaan dari pusat (*central*) ke kewenangan daerah (*decentral*) yang dikenal sebagai otonomi daerah. Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah. Dalam pelaksanaan otonomi daerah tersebut, dibutuhkan paradigma baru otonomi daerah tidak hanya sebagai kesiapan kepastian aparatur daerah atau menyangkut kesuburan ekonomi pemerintah

tetapi menyangkut keterlibatan akses masyarakat, perkembangan ekonomi swasta, penegakan asas *good governance* (partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas) dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi dapat berpengaruh terhadap perkembangan ekonomi negara. Hal ini dikarenakan keberhasilan perekonomian tergantung dari penanganan informasi dan komunikasi yang baik dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi beriringan dengan peningkatan kebutuhan data dan informasi. Hal ini sangat diperlukan di masa yang akan datang baik untuk pemerintah maupun swasta. Data dan informasi menjadi landasan utama dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam pemerintahan, data dan informasi diharapkan dapat menunjang kegiatan suatu instansi secara efektif dan efisien. Secara khusus dalam rangka percepatan pembangunan ekonomi, penggunaan data dan informasi diperlukan untuk mengembangkan bidang perekonomian guna mendatangkan investor.

Pemerintah memiliki tugas berat dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, maka diperlukan adanya inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga citra pelayanan pemerintah yang lamban, berbelit-belit dan kurang ramah terhapuskan. Dalam menerapkan prinsip – prinsip pelayanan untuk

memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan dilandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan daerah Kota Bitung Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Walikota Bitung Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Mall Pelayanan Publik.

Pasca penerapan otonomi daerah, Pemerintah Kota Bitung merespon positif dan menerima tantangan untuk memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik pada masyarakat dengan mengedepankan aspek demokrasi, keadilan dan pemerataan serta kepastian melalui sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*). Dalam penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu diharapkan mampu dan unggul serta dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007, penanaman modal dalam negeri atau investasi adalah segala bentuk kegiatan menanam modal baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia. Kegiatan penanaman modal ini terbagi menjadi dua bentuk, yaitu penanaman modal (investasi) riil yang secara umum melibatkan asset nyata berupa tanah, mesin-mesin, pabrik, geung, emas dan penanaman modal (investasi) finansial yang melibatkan kontrak-kontrak tertulis seperti surat-surat berharga. Dengan pengertian tersebut, secara garis besar dapat dipahami bahwa penanaman modal atau investasi di Indonesia dapat dilakukan oleh semua orang tanpa mengenal status, suku maupun bangsa. Siapa saja yang ingin berusaha atau memulai usaha dapat melakukan penanaman modal atau investasi demi perkembangan ekonomi negara.

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 tentang Dewan Kawasan Ekonomi Khusus Provinsi Sulawesi Utara, Kota Bitung termasuk dalam wilayah Kawasan Ekonomi Khusus. Kota Bitung terletak pada posisi strategis karena dekat dengan negara ASEAN, Asia Timur (China, Jepang dan Korea) serta Amerika Serikat yang merupakan negara tujuan ekspor dari pelabuhan Bitung. Selain itu Kota Bitung berhadapan dengan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia. Perkembangan investasi di Kota Bitung mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal ini dapat dilihat banyaknya perusahaan yang melakukan investasi baik penanaman modal dalam negeri

(PMDN) maupun penanaman modal asing (PMA). Perkembangan Investasi yang terbesar berada di Kecamatan Madidir, ini ditandai dengan adanya 9 (sembilan) perusahaan penanaman modal asing atau sekitar 43% dari keseluruhan perusahaan asing yang berinvestasi di Kota Bitung. Sementara realisasi investasi penanaman modal dalam negeri di Kota Bitung tahun 2016 didominasi oleh kecamatan matuari dimana wilayah tersebut terdapat perusahaan-perusahaan skala nasional dengan rencana investasi yang cukup besar.

Di sisi lain, ada berbagai pihak asing yang ingin menanamkan modalnya di Kota Bitung; mulai akhir tahun 2016 misalnya ada investor Hongkong, Italia, Tiongkok dan Korea Selatan yang tertarik untuk berinvestasi di Kota Bitung. Selain itu, di awal tahun 2017 investor dari Negara tetangga Filipina juga tertarik untuk berinvestasi di Kota Bitung. Bahkan awal tahun 2018 telah dibangun pengelolaan plastik dan kertas. Ketertarikan para investor ini menjadi nilai tambah bagi Kota Bitung apalagi dalam rangka menyukkseskan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK).

Terkait Kota Bitung sebagai Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung bertugas sebagai kantor administrasi KEK. Hal ini terjadi karena saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung menempati gedung kantor administrasi KEK. Lokasi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung kurang strategis yang berada di Kecamatan Matuari. Selain mengurus Kawasan Ekonomi Khusus, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung mempunyai tugas pokok dan fungsi terkait urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan yang mencakup berbagai bidang.

Dari pengamatan penulis mengenai kesepuluh jenis pelayanan yang wajib dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal Kota Bitung belum sepenuhnya berjalan optimal hal tersebut terlihat dari jumlah investasi yang ada di Kota Bitung masih tergolong sedikit kendati KEK Bitung telah diresmikan pada tahun 2014 dimana seharusnya jumlah investor dan pelayanannya harus dipermudah sesuai dengan petunjuk presiden. Selain permasalahan pembangunan proyek *Mixed Use*, hingga pertengahan tahun 2019 baru 4 perusahaan yang merampungkan dokumen investasinya dengan KEK Bitung yakni PT Futai Sulawesi Utara, PT Indojoya Fortuna, PT Mapalus Makawanua, dan PT Puri Bitung Gemilang dan baru 2 perusahaan yang telah merealisasikan investasinya yaitu PT Indojoya Fortuna sebesar Rp350 miliar untuk membangun fasilitas pendingin (*cold storage*) dan PT Futai Sulawesi Utara senilai Rp1,4 triliun untuk membangun industri kertas daur

ulang. Padahal pada tahun 2019 tersebut telah menurut Presiden Direktur PT MSH selaku penyelenggara KEK Bitung, Jeferson Lungkang, SE mengatakan, hingga akhir 2019 sudah ada sekitar 45 calon investor yang telah menekan leter of intent (LOI). Bahkan dari jumlah itu ada sembilan perusahaan yang telah menandatangani nota kesepahaman (*Memorandum of Understanding/ MOU*) serta satu perusahaan melakukan perjanjian (*Memorandum of Agreement/ MOA*). (<https://www.manadotoday.co.id/2020/03/83980/berkat-od-sk-calon-investor-antre-masuk-kek-bitung>.)

Dari data tersebut terlihat pertumbuhan investasi di Kota Bitung masih terkesan berjalan lambat, penulis berasumsi bahwa salah satu penyebab terhambatnya beberapa perusahaan mengurus kerjasama dan investasinya karena masih ada beberapa dokumen investasi yang belum terselesaikan salah satunya pada Dinas Penanaman Modal Kota Bitung. Terhambatnya dokumen investasi berakibat pada produktivitas kinerja lembaga serta kualitas pelayanan juga akan terpengaruhi. Kualitas sumberdaya manusia juga berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya pengurusan dokumen. Dari pengamatan penulis dilapangan, masih terdapat beberapa pegawai yang belum mampu mengoperasikan perangkat teknologi seperti komputer, serta kurang cakap dalam melaksanakan tugas pokoknya, masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung yang kemungkinan diakibatkan perpindahan kantor.

Pada dasarnya tujuan utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung adalah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat baik itu terkait penanaman modal maupun pembuatan perizinan. Dalam mewujudkan tujuannya, perlu adanya pemenuhan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat. Sarana dan prasarana terkait misalnya terpenuhinya pegawai negeri sipil selaku pelayan (pemberi pelayanan) yang cakap atau menguasai materi pelayanan, tersedianya peralatan penunjang seperti komputer, printer/ alat pencetak dan kebutuhan dasar pelayanan lainnya.

Oleh sebab itu berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung dalam sebuah penelitian yang berjudul: Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung

## II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, lokasi yang dijadikan sebagai sasaran penelitian adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Bitung. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bitung karena penulis tertarik dengan perkembangan di Kota Bitung khususnya di bidang investasi. Secara geoposisi, Bitung terletak di bibir Pasifik (*Pacific Rim*). Posisi strategis ini menjadikan Bitung menjadi simpul kegiatan perniagaan baik regional maupun internasional. Ekspor produk wilayah Indonesia Timur yang berasal dari Sulawesi, Maluku Utara, Maluku, Papua Barat, Papua, NTB, NTT, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara berpusat dari pelabuhan internasional Bitung. Secara internasional, Kota Bitung memiliki akses terhadap BIMP-EAGA (kerjasama ekonomi sub-regional Brunei Darussalam, Indonesia, Malaysia, Philippines - *East ASEAN Growth Area*) serta AIDA (*Australia-Indonesia Development Area*), Asia Timur, dan Pasifik. Fakta di lapangan menunjukkan dalam perkembangannya, belum ada pembangunan signifikan yang dapat dilihat di dalam kota Bitung itu sendiri. Selain itu, Kota Bitung menjadi lokasi Kawasan Ekonomi Khusus di Provinsi Sulawesi Utara. Adapun penelitian ini dilaksanakan sejak tahun 2018.

Penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada 5 (lima) aspek kinerja organisasi berdasarkan teori dari Dwiyanto (2005) yaitu : (1) Produktivitas (2) Kualitas layanan (3) Akuntabilitas (4) Responsivitas (5) Responsibilitas. Untuk memperoleh data penelitian yang diinginkan penulis menggunakan desain penelitian metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif atau naturalistik karena dilakukan pada kondisi yang alamiah. Penulis menggunakan studi ini karena merupakan rancangan yang efisien dalam mempelajari dan melihat hubungan masalah dengan determinan yang diukur pada satu waktu atau periode sehingga dapat mendeskripsikan kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan investasi di Kota Bitung dengan faktor-faktor yang berhubungan dengannya, yaitu variable individu yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status perkawinan, lama kerja, komitmen pada organisasi, keinginan berprestasi, kerjasama, proaktif, dan disiplin. Sedangkan indikator organisasi terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas. Penulis akan mengeksplorasi aspek kinerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung dengan membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan informan dan melakukan studi pada situasi yang alami. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini, penulis akan mewawancarai beberapa informan terkait dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun informan yang diwawancarai berjumlah sepuluh orang yang terdiri dari: 4 (empat) orang kepala Bidang, kepala seksi 1

(satu) orang, staf sebanyak 2 (dua) orang dan masyarakat sebanyak 3 (tiga) orang

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka meningkatkan kapasitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung, diperlukan sumber daya aparatur dengan kualitas dan kuantitas yang memadai. Saat ini terdapat 40 orang Pegawai Negeri Sipil di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terdiri dari 22 orang laki-laki dan 18 orang pegawai perempuan. Selain itu, dalam memaksimalkan pelayanan, pegawai negeri sipil dibantu oleh 19 orang tenaga harian lepas (THL). Digambarkan pegawai negeri sipil yang mempunyai golongan IV berjumlah 10 (sepuluh) orang yang terdiri dari 7 (tujuh) orang pria dan 3 (tiga) orang wanita. Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai golongan III sebanyak 25 (dua puluh lima orang) yang terbagi atas 13 (tiga belas) orang pria dan 12 (dua belas) wanita. Sedangkan pegawai negeri sipil yang mempunyai golongan II sebanyak 5 (lima) orang, yang terdiri dari 2 (dua) orang pria dan 3 (tiga) orang wanita.

Pendidikan formal yang paling banyak dimiliki pegawai negeri sipil di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Strata Satu (S1) sebanyak 24 (dua puluh empat) orang yang terdiri dari 17 (tujuh belas) orang pria dan 7 (tujuh) orang wanita. Pegawai negeri sipil yang memiliki pendidikan formal jenjang Strata Dua (Magister) sebanyak 4 (empat) orang, 1 (satu) orang pria dan 3 (tiga) orang wanita. Selain itu, masih ada 2 (dua) orang pria yang memiliki pendidikan formal Diploma II dan 10 (sepuluh) orang yang berpendidikan SMA yang terbagi atas 2 (dua) orang pria dan 8 (delapan) orang wanita. Berdasarkan tingkat eselonisasi hanya ada 1 (satu) pejabat eselon II/ Jabatan Pratama Tinggi yaitu Kepala Dinas, 5 (lima) orang pejabat eselon III/ administrator yang terdiri dari 1 (satu) orang sekretaris dan 4 (empat) kepala bidang. Pejabat administrator/ eselon III terbagi atas 2 jenis jabatan yaitu eselon IIIA untuk jabatan sekretaris dan eselon IIIB bagi kepala bidang. Sedangkan untuk eselon IV/ pengawas sebanyak 15 orang yang terdiri dari 3 (tiga) orang kepala sub bagian pada sekretariat dan 12 (dua belas) orang kepala seksi di bidang- bidang. Selain itu, terdapat 19 orang staf/ pelaksana pegawai negeri sipil yang dibantu dengan 19 (sembilan belas) orang tenaga harian lepas/ tenaga kontrak.

Hanya ada 1 (satu) orang pegawai negeri sipil yang mengikuti diklat kepemimpinan tingkat II di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung. Pegawai yang telah mengikuti Diklat Pim II tersebut sebagai fungsional umum. Untuk Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III/ SPAMA sudah diikuti oleh 10 (sepuluh) orang, 3 (tiga) orang diantaranya belum menduduki jabatan eselon III/administrator. Sedangkan pegawai

negeri sipil yang sudah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV/ADUM sebanyak 13 (tiga belas) orang. Sebanyak 16 (enam belas) orang yang hanya mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan. Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung dijabarkan lebih lanjut kedalam Misi yang akan menjad tanggung jawab seluruh personil unit organisasi untuk mencapai cita- cita masa depan tersebut. Adapun misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung adalah sebagai berikut :

- a. Menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Pusat pelayanan perizinan di Kota Bitung. Artinya, semua pelayanan perizinan dalam bentuk apapun harus melalui satu pintu dan terpusat.
- b. Meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antara instansi terkait dan dunia usaha di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal. Meningkatkan koordinasi maksudnya adalah melakukan kerjasama yang baik antar instansi terkait maupun dengan para pelaku usaha baik melalui telepon maupun rapat koordinasi.
- c. Menciptakan iklim usaha yang sehat, jujur dan transparan. Melalui pelayanan perizinan yang dilakukan secara sehat, jujur dan transparan maka akan meningkatkan jumlah investor/ pelaku usaha dalam berinvestasi di Kota Bitung.
- d. Meningkatkan sumber daya manusia. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung sebagai penyelenggara pelayanan perizinan akan terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bagi seluruh personil yang ada melalui pelatihan, bimbingan teknis, kursus maupun diklat teknis.

Berdasarkan visi dan misi kepala daerah tahun 2016-2021, tujuan yang ingin dicapai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama lima tahun kedepan adalah :

1. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam penyelenggaraan urusan penanaman modal. Indikatornya :
  - a) Kemampuan yang cukup untuk melaksanakan kebijakan dan fungsi-fungsi pemerintah, termasuk system administrasi publik yang efektif dan respons.
  - b) Akuntabilitas dalam kegiatan pemerintah dan transparansi dalam pengambilan keputusan.
  - c) Komitmen terhadap kebijakan ekonomi yang berorientasi pada investasi.
2. Terwujudnya pelayanan perizinan yang berkualitas. Indikatornya :
  - a) Waktu pelayanan perizinan yang efektif dan efisien
  - b) Jumlah permohonan perizinan yang disetujui
  - c) Keramahan

- d) Sopan santun
  - e) Kerapihan
  - f) Standar Operasional Prosedur (mekanisme, standar waktu dan biaya)
3. Meningkatkan promosi Kota Bitung sebagai tujuan investasi yang menarik. Indikatornya :
    - a) Jumlah kegiatan promosi penanaman modal
    - b) Jumlah bahan dan sarana promosi yang dibuat
    - c) Koordinasi kegiatan promosi penanaman modal antara pusat dan daerah
  4. Meningkatkan iklim investasi yang kondusif dan berdaya saing. Indikatornya :
    - a) Peraturan/ keputusan kepala BKPM
    - b) Usulan rumusan kebijakan sebagai bahan masukan bagi penyempurnaan kebijakan penanaman modal yang diarahkan untuk peningkatan daya saing
  5. Meningkatkan realisasi penanaman modal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Indikatornya :
    - a.) Realisasi penanaman modal
    - b.) Fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal
  6. Tersedianya sumber daya manusia yang handal dan profesionalitas. Indikatornya :
    - a.) Jumlah pegawai yang mengikuti pendidikan/ pelatihan teknis
    - b.) Jumlah pegawai yang mengikuti bimbingan teknis

Tujuan ini diambil dari rencana Strategis Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung Tahun 2016-2021 agar memperjelas pencapaian sasaran yang ingin dicapai dari masing- masing misi tersebut. Berikut penjabaran sasaran strategis Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung Tahun 2016-2021 yang ingin dicapai :

1. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam penyelenggaraan urusan penanaman modal.
  - a) Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi lintas sektor dan instansi terkait.
  - b) Terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan penunjang operasional kantor.
  - c) Tersusunnya SOP untuk semua jenis pelayanan administrasi kantor
2. Terwujudnya pelayanan perizinan yang berkualitas.
  - a) Terselenggaranya mekanisme pelayanan yang baik
  - b) Terselenggaranya SOP pelayanan perizinan yang sesuai aturan.
3. Meningkatkan promosi Kota Bitung sebagai tujuan investasi yang menarik.
  - a) Tersedianya data potensi investasi yang akurat

- b) Meningkatnya jejaring potensi penanaman modal
  - c) Meningkatnya sarana informasi dan promosi
4. Mengembangkan iklim investasi yang kondusif dan berdaya saing.
    - a) Meningkatnya investasi
    - b) Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan penanaman modal
  5. Meningkatkan realisasi penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
    - a) Meningkatnya Laporan Kegiatan Penanaman Modal secara benar
    - b) Meningkatnya realisasi penanaman modal
    - c) Berkurangnya hambatan dan gangguan pelaksanaan penanaman modal
  6. Tersedianya sumber daya manusia yang handal dan professional.
    - a) Tersedianya Sumber Daya Manusia yang handal dan professional
    - b) Meningkatnya kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Data yang digunakan dalam penelitian ini dihipungun dengan mengumpulkan semua data yang berkaitan dengan bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung. Penulis mengumpulkan data penelitian yang berkaitan dengan kinerja organisasi yang diperoleh dengan indikator kinerja organisasi. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara dan studi dokumentasi. Setiap perangkat daerah wajib menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU), demikian halnya dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga telah menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) secara berjenjang sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran strategis organisasi. Penetapan IKU telah mengacu pada Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung Tahun 2016-2021.

Penetapan kinerja merupakan amanat Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 dan Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor :SE/31/M.PAN/12/2004 tentang Penetapan Kinerja. Penetapan Kinerja pada dasarnya adalah pernyataan komitmen yang mempresentasikan tekad dan janji untuk mencapai kinerja yang jelas dan terukur dalam kurun waktu satu tahun tertentu dengan mempertimbangkan sumber daya yang dikelolanya. Penetapan Kinerja bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan kinerja aparatur; sebagai wujud nyata komitmen antara penerima amanah dan pemberi amanah; sebagai penilaian keberhasilan/

kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi; menciptakan tolok ukur kinerja sebagai dasar evaluasi kinerja aparatur dan sebagai dasar pemberian *reward* atau penghargaan serta sanksi. Lebih lanjut penulis akan membahas bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Bitung berdasarkan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto :

#### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas adalah mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan dan tingkat pelayanan publik dalam mencapai hasil yang diharapkan. Produktivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator untuk mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Bitung berkaitan dengan tingkat pencapaian target/ hasil yang dilaksanakan. Dalam penelitian ini konsep produktivitas ditekankan pada upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung untuk meningkatkan kinerja.

Berdasarkan tabel 11 diatas, sesuai penetapan kinerja salah satu sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung berkaitan dengan meningkatnya kualitas kelancaran proses pelayanan perizinan. Ditargetkan sebanyak 2400 pelayanan perizinan yang meningkat dari tahun sebelumnya. Sedangkan terkait presentasi aduan masyarakat yang terespon, instansi terkait menargetkan penyelesaian aduan masyarakat sebesar 84 % dan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditargetkan dengan nilai 84. Penulis berpendapat bahwa untuk target sasaran meningkatkan kualitas kelancaran proses pelayanan perizinan untuk tahun berikutnya yakni tahun 2018 sebanyak 2400 terlalu tinggi. Hal ini dikarenakan dalam waktu setahun agak sulit mencapai 1000 (seribu) pelayanan perizinan yang dilayani.

Pada tahun 2017 terdapat 36 (tiga puluh enam) jenis perizinan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung yang terdiri dari 8 (delapan) izin penanaman modal dan 28 (dua puluh delapan) jenis izin sektoral. Terdapat penurunan penerbitan izin yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung antara tahun 2016 dan 2017 sebanyak 282 (dua ratus delapan puluh dua). Jumlah izin yang diterbitkan pada tahun 2017 sebanyak 1958 (seribu sembilan ratus lima puluh delapan) izin. Sedangkan pada tahun 2016 terdapat 2240 (dua ribu dua ratus empat puluh) izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung.

Di sepanjang tahun 2017 terkait izin penanaman modal yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung hanya terdapat 8 (delapan) izin prinsip penanaman modal yang dikeluarkan oleh Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal, Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal, Izin Prinsip Penggabungan Penanaman Modal, Izin Usaha Untuk Berbagi Sektor Usaha, Izin Usaha Perluasan Untuk Berbagi Sektor Usaha, Izin Usaha Perubahan Untuk Berbagi Sektor Usaha dan Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal Untuk Berbagi Sektor Usaha tidak diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung dikarenakan tidak adanya permohonan perizinan terkait.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan salah satu informan, penulis mendapati bahwa jumlah pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung bukannya meningkat tetapi malah menurun. Hal ini dikarenakan adanya pengurangan pelayanan perizinan yang dapat dilayani. Perubahan regulasi atau peraturan sangat mempengaruhi jalannya pelayanan perizinan di dinas terkait. Pemerintah daerah harus secepatnya menyesuaikan dengan regulaasi terbaru yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat. Hal ini dikarenakan apabila dinas terkait tidak melaksanakan/ tidak mengindahkan regulasi terbaru dalam kurun waktu yang telah ditentukan maka akan diberikan sanksi yang sangat mempengaruhi kinerja dinas.

Pendapat masyarakat diatas masih kontras dengan pernyataan dari pegawai dinas dimana penurunan disebabkan oleh adanya pengurangan jenis pelayanan dari dinas Penanaman Modal Kota Bitung. Penulis melihat komitmen institusi kelembagaan dalam meningkatkan produktivitas kinerja sudah baik. Hal tersebut dilihat dari berbagai strategi pengembangan sumberdaya manusia. Strategi yang dimaksud dalam meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung yakni para pemberi pelayanan (Pegawai Negeri Sipil) diberikan kesempatan untuk mengikuti bimbingan teknis terkait perizinan maupun penanaman modal yang diselenggarakan oleh kementerian, pemerintah provinsi maupun pihak swasta yang bekerja sama dengan kementerian terkait. Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berperan aktif menghadiri undangan rapat koordinasi maupun evaluasi baik tingkat provinsi maupun kementerian. Pendidikan dan pelatihan terkait teknis penanaman modal dan perizinan diberikan secara bergantian bagi seluruh pegawai. Hal ini dilakukan agar setiap pegawai mampu berperan aktif dalam melaksanakan tugasnya dan tidak hanya bergantung kepada salah satu orang saja. Penulis sependapat dengan tindakan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, karena suatu

pekerjaan tidak boleh dibebankan hanya pada satu orang saja. Apabila suatu ketika orang yang biasanya bertanggung jawab akan sesuatu pekerjaan dimutasikan atau tidak masuk kantor maka pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. Tetapi ketika setiap pegawai diberikan diklat maupun bimbingan teknis, maka sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan oleh semua orang tanpa mengandalkan orang tertentu. Pada Rencana Kerja (Renja) Tahun 2017, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menargetkan 23 (dua puluh tiga) orang mengikuti diklat dan bimbingan teknis terkait. Sedangkan yang terealisasi sebanyak 17 (tujuh belas) orang mengikuti diklat dan bimbingan teknis di tahun 2017.

Dilihat dari Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung nomor : 188/S.Kep-BPPT&PMD/213/2014 terdapat 12 pegawai yang mendapatkan hadiah/ *reward* atas kinerja yang ditunjukkan dan pemberian penghargaan ini dilaksanakan setiap bulan. Sayangnya pelaksanaan pemberian penghargaan ini tidak dilaksanakan disepanjang tahun 2017. Dalam penelitian ini juga penulis menitikberatkan pada kinerja dinas dalam pelaksanaan pembangunan proyek *Mixed Use* yang melibatkan banyak perusahaan dan investor apalagi proyek seluas 60.000 m<sup>2</sup> tersebut belum terealisasi hingga saat ini. Hal tersebut berpengaruh terhadap produktivitas dinas dan juga prestasi dinas apabila tidak di perjelas.

Hasil wawancara tersebut terlihat bahwa pembangunan proyek mix use senilai 800 Miliar tersebut sebenarnya telah berjalan dan tugas yang diperhadapkan pada Dinas Penanaman Modal sudah selesai tinggal menunggu respon dari pihak pengembang atau investor. Keterlambatan proses administrasi memang berlangsung lama karena proyek tersebut sendiri memang besar dan perlu memperhatikan banyak aspek terutama masyarakat, kepemilikan lahan dan lain sebagainya. Seperti yang telah dipaparkan pada bab 1 sebelumnya dimana sudah ada beberapa perusahaan yang merealisasikan kerjasamanya namun dari fakta dilapangan penulis temui bahwa faktor penghambat dalam pengelolaan KEK adalah faktor pembebasan lahan, listrik, aturan undang-undang, jalan tol yang belum rampung serta ada beberapa masyarakat yang masih nekat menggunakan lokasi kek secara illegal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis baik dari hasil wawancara maupun data yang didapat langsung dilapangan mengenai produktivitas kelembagaan dinas penanaman moda Kota Bitung, penulis menganalisis bahwa produktivitas secara kuantitas menurut dari tahun 2017 - 2018 karena ada pengurangan jenis pelayanan hal tersebut memang berpengaruh terhadap kuantitas pelayanan. Perlu digaris bawahi

adalah dengan adanya penurunan jenis pelayanan seharusnya dapat meningkatkan kualitas kinerja lembaga. Seharusnya dengan semakin sedikit pekerjaan, maka secara kualitas baik waktu, sumberdaya itu harusnya meningkat. Kontras yang terjadi dilapangan dimana masih adanya keluhan masyarakat yang imbasnya adalah penurunan jumlah kuantitas. Disisi lain tingginya komitmen dinas dalam meningkatkan produktivitas menjadi sebuah angin segar dalam perbaikan produktivitas pelayanan.

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerjasama tim dan pemberdayaan karyawan.(Tjiptono 2006:35). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu menetapkan motto pelayanan CERIA: Cepat, Efektif, Ramah, Ikhlas dan Aman. Cepat artinya memproses layanan dalam waktu sesingkat mungkin. Efektif artinya memproses izin sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, partisipatif, bertanggung jawab dan berkelanjutan sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Ramah artinya melayani dengan santun. Ikhlas artinya tidak menerima dan meminta imbalan dalam bentuk apapun. Dan aman artinya memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Oleh sebab itu, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung membuat kebijakan untuk menyeleksi dengan ketat berkas perizinan yang masuk.

Pada tahun 2016 dan 2017 telah dilakukan survei kepada masyarakat selaku pemohon izin melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung seperti yang tercantum dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2017. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat tahun 2016 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung mendapatkan nilai SKM 87.95, nilai persepsi "4", dan mutu pelayanan "A" dengan kategori sangat baik. Sedangkan untuk tahun 2017 diperoleh nilai SKM 87.95, nilai persepsi "4" dan mutu pelayanan "A" kategori sangat baik. Di tahun 2017 unsur pelayanan tertinggi pada unsur perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Sejak bulan April 2018 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung telah meresmikan Mal Pelayanan Publik Kota Bitung. Didalamnya terdapat seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan baik instansi vertical maupun horizontal. Masyarakat dapat mengurus berbagai

keperluan perizinan maupun non perizinan di tempat ini.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mendapati bahwa tahun 2017 telah dilaksanakan sosialisasi tentang perizinan dan pengaduan masyarakat di 8 (delapan) kecamatan yang ada di Kota Bitung. Pada umumnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Hasil observasi selama melakukan penelitian, penulis mendapati satu kekurangan yang mempengaruhi kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung yakni posisi kantor yang terletak cukup jauh dari pusat pemerintahan di Kota Bitung. Sejak awal tahun 2018 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung menempati kantor administratif Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) yang terletak di kelurahan Sagerat Kecamatan Matuari. Posisi kantor ini tidak dilewati jalur kendaraan umum, masyarakat yang hendak mengurus pelayanan perizinan maupun penanaman modal ditempat ini harus menggunakan kendaraan pribadi atau menggunakan jasa kendaraan roda dua (ojek). Penulis juga mendapati masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Mall Pelayanan Publik Kota Bitung di tempat ini dikarenakan masih minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Penulis mengemukakan hal ini berdasarkan hasil wawancara singkat dengan seorang masyarakat yang tinggal di pulau Lembeh.

Padahal di Mal Pelayanan Publik Kota Bitung yang merupakan bagian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masyarakat dapat mengurus KTP, membayar pajak kendaraan bermotor, membayar pajak bumi dan bangunan, mengurus paspor, mengurus BPJS, membayar tagihan PDAM, dan berbagai pelayanan perizinan dan non perizinan lainnya. Keberadaan kantor yang lumayan jauh dari pusat pemerintahan Kota Bitung sebenarnya diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang berada di wilayah kecamatan Matuari, Ranowulu dan Girian.

Kualitas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penulis mendapati beberapa pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung telah dapat ditangani secara langsung. Pengaduan yang disampaikan sering berhubungan dengan proses perizinan yang masih dalam tahap melengkapi. Masyarakat mengeluh karena merasa dipersulit dengan pemberkasan dalam proses perizinan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dilapangan mengenai kualitas pelayanan

yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Kota Bitung, penulis menganalisis bahwa secara keseluruhan pelayanan sudah baik dimana pelayanan dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku serta ketentuan yang berlaku. Hanya saja keberadaan kantor yang jauh dari keramaian menjadikan masyarakat susah mengaksesnya. Salah satu informan menyatakan keberadaan Mal Pelayanan publik juga tidak jelas yang mengakibatkan masyarakat tidak tahu bagaimana pergi kesana atau harus pergi kemana. Selain itu masyarakat masih mengeluh mengenai pemberkasan yang terkesan dipersulit namun hal tersebut guna menjamin kualitas pelayanan. Untuk menjamin sebuah kualitas harus ada yang dikorbankan dimana waktu pelayanan menjadi sedikit lama dan terhambat. Oleh sebab itu perlu adanya sosialisasi dan pembuatan papan informasi baik manual ataupun online.

### 3. Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Di samping itu, akuntabilitas dapat diinterpretasikan mencakup keseluruhan aspek tingkah laku seseorang yang mencakup baik perilaku bersifat pribadi dan disebut akuntabilitas spiritual maupun perilaku yang bersifat eksternal terhadap lingkungan dan orang sekeliling. (Fattah 2013:91)

Konsep akuntabilitas menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan kegiatan publik dapat dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada publik, maupun pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berarti bahwa akuntabilitas dalam kegiatan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar ringkasan kesesuaian antara penyelenggaraan kegiatan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung dengan petunjuk teknis yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan kegiatan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban. Selain itu akuntabilitas juga menunjukkan kesesuaian antara penyelenggaraan kegiatan peningkatan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung.

Dalam menyelenggarakan tugasnya terkait bidang perizinan dan penanaman modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus berdasarkan peraturan yang ada dan didukung dengan pendanaan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Salah satu pelaksanaan kegiatan rutin yang dilakukan di Dinas



Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung adalah koordinasi dengan instansi teknis. Pelaksanaan kegiatan ini harus bertahap sesuai amanat undang-undang. Penulis membahas tahapan yang dimaksud terkait dengan penanaman modal. Dalam pemberian rekomendasi bagi perusahaan yang akan berinvestasi di Kota Bitung harus melalui tahapan koordinasi dengan instansi teknis kemudian dilanjutkan dengan realisasi kesepakatan yang ditindaklanjuti.

Berdasarkan Rencana Kerja (Renja) tahun 2017, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung menargetkan 30 (tiga puluh) kali kegiatan koordinasi dengan instansi teknis. Faktanya terapat 23 (dua puluh tiga) kali koordinasi yang terjadi disepanjang tahun 2017. Hal ini berarti ada 23 (dua puluh tiga) perusahaan yang berinvestasi di Kota Bitung yang telah memenuhi segala persyaratan permohonan untuk mendapatkan rekomendasi izin lokasi. Izin prinsip. Syarat untuk mendapatkan rekomendasi tersebut didapatkan lewat persetujuan rapat koordinasi. Pelaksanaan koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung dengan instansi teknis masih terjalin dengan baik yang dapat dilihat dari target 30 (tiga puluh) kali koordinasi yang terealisasi sebanyak 23 (dua puluh tiga) kali.

Setelah dilaksanakan rapat koordinasi dengan instansi teknis dilanjutkan dengan kesepakatan yang ditindaklanjuti. Dari 23 (dua puluh tiga) realisasi koordinasi hanya 22 (dua puluh dua) kali kesepakatan yang ditindaklanjuti untuk diproses lebih lanjut. Ini berarti ada 1 (satu) kali rapat koordinasi yang tidak disepakati untuk diproses lebih lanjut. Hal itu terjadi karena lokasi tempat usaha tidak sesuai dengan peruntukan usaha atau tidak sesuai dengan pola Rencana Tata Ruang dan Wilayah (RTRW) Kota Bitung. Terkait dengan data tersebut dimana dalam keseluruhan kegiatan Dinas penanaman modal Kota Bitung dianggarkan dan dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Bitung oleh sebab itu setiap pelaksanaan kegiatan wajib dipertanggungjawabkan.

Selain pertanggungjawaban terhadap atasan, Dinas Penanaman Modal Kota Bitung bentuk akuntabilitas yang dijalankan dinas adalah akuntabilitas publik. Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terdampak penerapan kebijakan. Dalam penelitian ini pihak yang terkena dampak kebijakan adalah masyarakat pengguna jasa yang mengurus berbagai macam izin, perusahaan dan pelaku usaha lainnya.

Adanya akuntabilitas juga menjadi tolak ukur sukses-gagalnya kepemimpinan yang dilakukan dalam masa jabatan tertentu. Dewan

pengawas, atau pihak-pihak yang berkepentingan bisa melakukan evaluasi atas kinerja yang dilakukan. Apakah sudah sesuai dengan target / tujuan yang dibuat di awal atau belum. Peran akuntabilitas publik dalam hal ini sangat penting dan prinsip sekali. Adanya akuntabilitas akan menjadi media kontrol bagi pemegang amanat. Anggota masyarakat bisa melakukan kontrol terhadap pimpinan melalui akuntabilitas yang dibuatnya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut mengenai akuntabilitas kinerja yang ditunjukkan dinas penanaman modal Kota Bitung, penulis menganalisis bahwa dalam melaksanakan akuntabilitas institusi, Dinas Penanaman Modal Kota Bitung dibagi 2 yakni akuntabilitas internal yakni kepada atasan dan instansi terkait dan akuntabilitas eksternal yakni kepada masyarakat baik pengguna layanan maupun masyarakat pada umumnya. Penulis menganalisis bahwa apa yang dilakukan oleh lembaga ini berdasarkan tugas pokok dan fungsinya serta pertanggungjawaban kepada masyarakat merupakan hasil inovasi dan adaptasi dengan perkembangan zaman sekarang.

#### 4. Responsivitas

Responsivitas adalah dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan aspirasi masyarakat. Responsivitas sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaklarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Dengan kepemimpinan dari Walikota Bitung Bapak Max Lomban dan Wakil Walikota Bitung Bapak Maurits Mantiri mengusung visi 'Bitung yang Maju, Berdaya Saing, Berbudaya dan Sejahtera menjadi Titik Simpul dan Pintu Gerbang Indonesia di Kawasan Asia Pasifik'. Bentuk responsivitas yang ditunjukkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung dalam rangka menunjang visi kepala daerah dan tugas pokoknya yakni melayani masyarakat melalui perijinan guna menunjang pembangunan kota dan masyarakat.

Dalam mewujudkan pembangunan Kota Bitung kedepan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung sebagai penyelenggaraan kewenangan pemerintah daerah di bidang penanaman modal mempunyai visi :

“Terwujudnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung yang berkualitas dan berdaya saing.” Untuk mewujudkan pelayanan yang baik harus didukung dengan pemerintahan yang baik (*good governance*), semangat para penyelenggara pemerintahan harus menjunjung tinggi keinginan/ kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mencapai tujuan nasional dengan mendorong terwujudnya visi pemerintah Kota Bitung yaitu : “Bitung Kota Bahari yang Sejahtera, Demokratis dan Damai.” Dengan semakin meningkatnya tuntutan dan harapan masyarakat, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung akan terus melakukan perbaikan kinerja. Perbaikan kinerja tersebut disusun dalam tahapan yang terencana, konsisten, terpadu dan berkelanjutan sehingga tercipta pelayanan yang lebih berkualitas dan berdaya saing guna terwujudnya *good governance* di lingkungan Pemerintah Kota Bitung.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain (Bappenas, 2010: 10). Adanya pengaduan dari masyarakat dapat dilihat sebagai alat introspeksi diri organisasi sehingga organisasi semakin mengetahui kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengaduan yang dikelola dengan baik akan membantu organisasi untuk responsif, mau memperhatikan suara dan pilihan masyarakat pengguna layanan, serta mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada para informan mengenai responsivitas dinas dalam menjalankan tugas mereka, penulis menganalisis bahwa bentuk responsivitas yang ditunjukkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung adalah berupa pengejawantahan visi dan misi walikota bitung ke dalam visi dan misi dinas dan juga pada tugas pokok dan fungsinya, selain itu bentuk responsivitas dinas adalah dengan menjangkau aspirasi masyarakat melalui media pengaduan baik langsung maupun online. Dari hal tersebut terlihat bahwa adanya keseriusan dinas dalam merespon semua keluhan masyarakat.

#### 5. Responsibilitas

Responsibilitas adalah menjelaskan dan mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas kadang bisa berbenturan dengan responsivitas. Responsibilitas atau tanggungjawab merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan

organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan memiliki berbagai ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi yang telah ditetapkan untuk menunjang kualitas tanggungjawab pegawai terhadap kinerja dalam pemberian pelayanan.

Responsibilitas menurut Frederick merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya. Ismay dalam bukunya mengatakan bahwa responsibilitas subyektif lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan yang terangkum dalam *equity* (hak menurut keadilan/kewajaran), *equality* (persamaan hak), *fairness* (kejujuran) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tugas administrasi lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, penulis menganalisis bahwa pada prinsipnya aspek responsibilitas sama dengan aspek akuntabilitas, hanya saja berbeda pada tempatnya saja, responsibilitas yang ditunjukkan pegawai dalam menjalankan tugas mereka dapat dikatakan baik dan bekerja dengan tulus hati. Meskipun demikian masih ada beberapa oknum yang bersikap kurang profesional dalam menjalankan tugasnya

## IV. KESIMPULAN

### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dalam bab - bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung sudah baik dengan beberapa perbaikan yang dibutuhkan. Keberhasilan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung diukur dengan indikator kinerja organisasi antara lain : produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, responsivitas dan responsibilitas.

1. Produktivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari hasil penelitian menunjukkan terjadinya penurunan kuantitas atau jumlah pelayanan dari tahun 2017 dan 2018, hal tersebut disebabkan karena adanya beberapa pelayanan yang tidak lagi dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung, terkait dengan produktivitas program pembangunan mixed use yang terbengkalai sejak tahun 2015 disebabkan dari pihak investor yang belum menjalankan bagiannya. Untuk urusan perijinan sudah selesai.
2. Kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih mengalami beberapa persoalan seperti masih adanya pengeluhan masyarakat yang tidak tahu mengenai SOP pengurusan surat dimana tidak adanya petunjuk yang mudah dibaca meskipun sudah Mal Pelayanan Publik. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui

keberadaannya. Salah satu faktor lain yang mengurangi kualitas pelayanan yaitu lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang jauh dari pusat pemerintahan dan pusat perekonomian Kota Bitung. Persoalan sosialisasi kepada masyarakat masih belum menyentuh kepada masyarakat secara menyeluruh.

3. Bentuk akuntabilitas yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung terbagi 2 (dua) bagian yakni secara internal kepada atasan dan kepada instansi terkait hal ini ditunjukkan dengan beberapa dokumen seperti Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Laporan keuangan yang secara berkala diperiksa oleh Inspektorat dan BPK RI dan kemudian laporan secara eksternal kepada masyarakat melalui berbagai media seperti *facebook* dan *website*. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban kelembagaan.
4. Aspek responsivitas yang ditunjukkan oleh Dinas Penanaman Modal Kota Bitung dalam bentuk menjalankan visi dan misi lembaga sesuai dengan visi dan misi dari walikota bitung, selain itu bentuk responsivitas dinas adalah dengan menjangkau aspirasi masyarakat melalui media pengaduan baik langsung maupun online. Dari hal tersebut terlihat bahwa adanya keseriusan dinas dalam merespon semua keluhan masyarakat.
5. Bentuk Responsibilitas lembaga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung adalah merupakan pertanggungjawaban kinerja oleh individu pegawai baik kepada atasan maupun kesesama pegawai. Dari hasil penelitian didapati aspek ini berjalan dengan baik di lapangan.

#### B. Saran

Guna meningkatkan penanaman modal dan pelayanan perizinan di Kota Bitung menjadi lebih baik, maka penulis menyampaikan beberapa usulan sesuai hasil penelitian, yakni :

1. Perlu diadakan pelatihan secara rutin bagi semua pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 Bitung.
2. Perlu diadakannya sosialisasi yang lebih intens atau berkelanjutan kepada masyarakat mengenai keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung. Alangkah baiknya sosialisasi ini di adakan setiap 6 (enam) bulan sekali di 8 (delapan) kecamatan se- Kota Bitung. Adapun sosialisasi ini

diharapkan dapat dilaksanakan dengan target peserta adalah masyarakat.

3. Pembaharuan peraturan - peraturan atau kebijakan tentang penanaman modal dan pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang terbaru memakan waktu yang cukup lama. Perlu adanya analisis hukum untuk fokus terhadap penyesuaian peraturan yang baru.
4. Perlunya pengawasan melekat terhadap pegawai dengan mengawasi setiap tugas mereka, serta memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan memberikan hukuman bagi pegawai yang melanggar aturan atau tidak menjalankan tugasnya dengan baik
  - a. Untuk mempertahankan keharmonisan sesama pegawai dalam bekerja, perlu adanya kegiatan yang bersifat kekeluargaan serta tetap menjalankan ibadah bersama dan olahraga bersama untuk menjaga keharmonisan hubungan yang kemudian akan berdampak pada kinerja masing-masing pegawai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. 2010. Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara dan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas
- Fattah, H. 2013. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatara
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 tentang Dewan Kawasan Ekonomi Khusus Provinsi Sulawesi Utara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung nomor : 188/S.Kep-BPPT&PMD/213/2014.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kota Bitung. Tahun 2017
- Peraturan Walikota Bitung Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Mall Pelayanan Publik
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007, penanaman modal dalam negeri
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.