

Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan)

Marsheila M. Frans¹

Herman Nayoan²

Stefanus Sampe³

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Efektivitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dalam suatu organisasi ataupun pada sistem pemerintahan sangatlah penting. Itu dikarenakan efektivitas yang baik dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan meningkatkan kinerja serta dapat mempertanggung jawabkan kinerja pada masyarakat. Dan pada saat ini penyelenggaraan pelayanan yang ada pada instansi pemerintahan perlu ditingkatkan akselerasinya untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang tangkas, tangga, cepat dan adil dalam pelayanan, perlindungan dan pemberdayaan masyarakat. Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian didapati bahwa pemahaman program yang dimana, program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perizinan yang dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan hasil penelitian mereka yang bertugas untuk memberikan perizinan sudah memahami program yang akan dijalankan oleh mereka. Selain itu indikator tepat sasaran belum terealisasi sepenuhnya oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam hal pelayanan untuk memberikan izin kepada masyarakat

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Perizinan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Jasa pelayanan pada masyarakat (public service) serta peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, harus lebih terarah untuk kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dengan jalan mempermudah urusan publik mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, memberikan kepuasan kepada masyarakat, jaminan mutu sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat, terhadap apa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat karena tuntutan dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan, era ini ditandai dengan ketatnya persaingan, disegala kehidupan baik kehidupan berbangsa dan bermasyarakat, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu jawaban dalam menghadapi era globalisasi.

Implikasi adalah terbentuknya peluang luas bagi daerah untuk menyelenggarakan berbagai urusan yang menjadi wewenangnya dalam koridor peraturan perundang-undangan berlaku dengan bertumpu pada kemampuan sumber daya lokal berdasarkan prinsip efisiensi, efektifitas, akuntabilitas, responsibilitas, dan transparan guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas disamping itu dengan kemandirian dan potensi yang dimilikinya, diharapkan daerah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, mengelola perangkat daerah, meningkatkan kinerja, dan mempertanggung jawabkan seluruh kinerja kepada masyarakat secara akuntabel. Kebijakan ini sejalan

dengan substansi dari administrasi Negara baru, yaitu disamping memberikan pelayanan publik yang ekonomis, efektif, dan efisien, juga pelayanan publik yang berkeadilan sosial.

Secara teoritis otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat antara lain karena jenjang hierarki pengambilan keputusan telah diperpendek sehingga daerah akan lebih cepat merespon tuntutan masyarakat, namun kenyataan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah daerah masih rendah, yang tercermin dalam beberapa hal seperti ; kualitas layanan yang kurang memuaskan, perilaku aparat yang kurang bersahabat, sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan belum mencapai harapan, masih banyak keluhan masyarakat yang mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan dari aparat atas pelayanan yang diberikan. Secara umum masyarakat memiliki kesan pelayanan yang mengandung ketidakpastian dari segi waktu, biaya, dan persyaratan, (berbelit-belit) sehingga masyarakat belum dibantu dan dipermudah dalam melakukan aktivitas pengurusan perijinan baik yang bersifat usaha maupun aktivitas kegiatan lainnya. Hal ini berakibat lebih jauh pada iklim investasi yang bergerak lamban dan kesejahteraan masyarakat terhambat.

Pemerintah berusaha merespon melakukan perbaikan layanan publik berdasarkan keputusan Menpan No. 63 tahun 2003 yang mengamanatkan setiap aparat harus memberikan pelayanan prima dengan berlandaskan pada asas

transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban dimana dalam upaya meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan di pemerintahan Kabupaten Minahasa Selatan.

Tinjauan Pustaka **Konsep Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (view point) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "That is, the greater the extent it which an organization's goals are met or surpassed, the greater its effectiveness" (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas).

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey yang dikutip Sudarwan Danim menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada

- jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Efektivitas juga harus memperhatikan beberapa hal, seperti dikemukakan oleh Sutrisno (2007:125-126) adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman program
Pemahaman Program dapat dilihat sejauh mana masyarakat yang dapat memahami kegiatan program. Pemahaman adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar. Jadi pemahamn merupakan suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan carnya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya. Dalam hal ini seseorang ataupun masyarakat harus mengerti terkait program yang dikeluarkan oleh setiap institusi atau Lembaga, yang nantinya akan berkaitan dengan apa yang menjadi tujuannya.
2. Tepat sasaran
Tepat sasaran dapat dilihat dari apa yang dikehendaki bisa tercapai atau menjadi kenyataan. Tepat sasaran artinya setiap program ataupun kebijakan dapat direalisasikan dan diperoleh oleh mereka yang menjadi sasaran dari program yang dimaksud.
3. Tercapainya tujuan
Tercapainya tujuan dapat diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan. Tercapai tujuan

bisa diartikan sebagai sebuah capaian dalam menjalankan sesuatu, atau pasca melakukan tindakan atau program. Kesuksesan sebuah program menjadi sebuah capaian dari tujuan tersebut.

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2001: 101) juga mendefinisikan mengenai kualitas yaitu: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. "Pada prinsipnya kualitas tidak lepas dari terpenuhinya kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang sesuai dengan harapan yang dilakukan dengan begitu baik. Adanya kualitas tidak terlepas dari pelayanan.

Setelah dipahami apa itu kualitas dan pelayanan maka kita akan merumuskan apa itu kualitas pelayanan publik. Menurut Zauhar (2005), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.

Dikutip dari Jurnal Eksekutif, Pangemanan Fanley dkk (2020) mengatakan bahwa pelayanan yang baik merupakan akumulasi dari proses dari sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki oleh instansi yang kemudian dimaksimalkan dalam rangka kepuasan pengguna yakni masyarakat luas. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu aspek yang diperhatikan oleh pemerintahan. Sektor kesehatan adalah merupakan kebutuhan pokok masyarakat baik dari kalangan atas, menengah maupun bawah, karena aspek ini mengena pada setiap individu.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan, yang akan melihat pada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007:125-126) adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman program : dilihat sejauh mana masyarakat yang dapat memahami kegiatan program
2. Tepat sasaran : dilihat dari apa yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan.
3. Tercapainya tujuan : diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan.

Informan dalam penelitian ini terdiri informan yang berkaitan dengan informasi pelayanan perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan yaitu:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan.
2. Kabid Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan.
3. Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Perizinan.
4. Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Perizinan.

Pembahasan

Hasil Wawancara

1. Pemahaman Program

Pemahaman program menurut Sutrisno yaitu dilihat sejauh mana masyarakat yang dapat memahami kegiatan program yang akan dijalankan oleh sebuah institusi atau

Lembaga tertentu. Dalam hal ini masyarakat perlu mengetahui program apa saja yang nantinya akan dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Minahasa Selatan.

Informan 1, kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Minahasa Selatan, (R.P)

“Yang kami lakukan disini adalah pelayanan program perzinan, yaitu cuma pelayanan perizinan usaha dan non perizinan.”

Informan 2, Kabid Perizinan (H.P)

“Yah, kalo untuk program yang kami lakukan yaitu memberikan izin perihal syarat-syarat untuk melakukan perizinan seperti membuat suatu usaha. Dan kami ada beberapa program yang telah kami buat, seperti melakukan perizinan kepada masyarakat secara dor to door atau turun langsung kepada masyarakat untuk mengurus perizinan kepada mereka.”

Informan 3, Masyarakat (A.U)

“yah kami sebagai masyarakat mengetahui bahwa program kerja dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan satu pintu adalah untuk memberikan izin-izin usaha kepada masyarakat yang mengurus izin. Pernah mereka melakukan perizinan turun langsung kepada masyarakat. Namun sekarang kayaknya sudah berhenti karena adanya pandemic korona.”

Informan 4, Masyarakat (D.SI)

“Yah Program mereka tentu yang kami sebagai masyarakat ketahui adalah, dinas yang memberikan izin untuk mengurus perizinan, mungkin seperti itu yang saya ketahui.”

Berdasarkan jawaban informan di atas, bahwa program yang

dilakukan oleh dinas penanaman modal yaitu untuk memberikan perizinan-perizinan yang diperlukan oleh masyarakat di kabupaten minahasa selatan, dan program, tersebut sudah diketahui oleh pelaksana yaitu pemerintah dalam hal ini dinas PMPTSP dan masyarakat luas.

Kemudian peneliti juga menanyakan apakah program tersebut sudah berjalan dengan baik?

Informan 1 : *“Sesuai dengan peraturan yang ada kami sudah melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kita hanya melayani permohonan dari pelaku usaha.”*

Informan 2 : *“Untuk pelayanan perizinan door to door atau terjun langsung kepada pelaku-pelaku usaha itu belum maksimal, tapi beberapa tahun lalu kami sudah melakukan pendataan bagi yang melakukan kegiatan usaha.”*

Kemudia penlitli menanyakan apakah program tersebut telah menysasar masyarakat pengguna jasa perizinan atau sudah tepat sasaran?

Informan 1 : *“Jadi ada dua program pelayanan, yang pertama masyarakat datang ke kantor untuk kita layani, dan itu menurut kami sudah efektif. Dan yang kedua yaitu door to door atau terjun langsung ke lapangan dan itu yang menjadi kendala kami sehingga belum terlalu efektif.”*

Informan 2 : *“Untuk program yang sudah tepat sasaran yah tentu kami dalam menjalankan program harus mengenai pada sasaran atau tepat sasaran, yakni para pelaku-pelaku usaha yang nantinya akan membuat izin-izin sebagai syarat menjalankan usaha mereka. Jadi menurut saya program yang kami lakukan harus tepat sasaran.”*

Peneliti juga bertanya apakah semua SDM yang ada di bidang tersebut telah memahami program kerja yang ada?

Informan 1 : *“Kalo melihat dari segi SDM kita sebagai ASN harus siap dengan tupoksi yang ada, untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab itu tentunya kami harus paham dengan apa yang harus menjadi tugas kami. Dan selama ini staf yang ada telah menjalankan tugas dan program-program yang ada sesuai dengan tupoksi mereka. Jadi kami disini setiap tahun juga selalu mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah provinsi maupun pusat untuk meningkatkan SDM yang ada di dinas kami, dan kami proaktiv dalam mengikuti kegiatan bimtek, kegiatan sosialisasi tentang regulasi-regulasi yang terbaru oleh pemerintah pusat.*

Informan 2 : *“Jadi intinya kami disini memahami apa yang harus kami lakukan sesuai dengan tupoksi-tupoksi yang telah dibagi. Karena kalau kami tidak paham pasti pelayanan perizinan ini tidak akan berjalan dengan baik. Jadi kami update terus agar pelayanan kami kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar.”*

2. Tepat sasaran :

Tepat sasaran dilihat sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program yang dijalankan oleh sebuah institusi pemerintahan dan melihat sejauh mana program tersebut terlaksana dengan tepat. Jadi indikator ini menjelaskan bahwa untuk mengukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan, maka harus dilihat terlebih dahulu apakah tujuan tersebut sudah tepat sasaran atau belum. Indikator ini dapat dilihat dari apa yang

dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan.

Peneliti menanyakan kepada apa saja program kerja yang dilakukan oleh penyelenggara perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Minahasa Selatan dan apakah itu sudah tepat sasaran?

Selanjutnya peneliti bertanya tentang apa saja hambatan dalam melaksanakan program tersebut ?

Informan 1 : *“Jadi kalau untuk hambatan dalam pelayanan ini sebetulnya tidak ada dan berjalan dengan baik tapi ketika hadirnya virus corona ini atau covid-19 membuat pelayanan kami agak sedikit terhalang, misalnya dalam masalah anggaran karena pemerintah melakukan refusing anggaran untuk penanganan pandemic covid-19, sehingga anggaran di dinas kami menjadi berkurang. Jadi mungkin itu yang menjadi kendala kami sekarang.”*

Informan 2 : *“Kalau untuk tantangan, yah pasti tantangan terberat kami adalah pandemi, karena segala bentuk program kami ada yang terhenti karena pandemic, salah satunya itu door to door kepada masyarakat yang akan mengurus izin usaha, akibat adanya pandemic ini program tersebut menjadi terhalang. Tapi untuk program tetap kita laksanakan tapi menyesuaikan dengan anggaran yang ada. Jadi untuk saat ini kami hanya bekerja dikantor dan menunggu masyarakat atau pemohon untuk datang mengurus disini.”*

Peneliti juga bertanya, dalam menjalankan program tersebut apakah ada masyarakat pernah mengeluhkan pelayanan dari Dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu ?

Informan 1 : *“Kalau tentang keluhan kami disini pasti ada dan*

tentu ada masyarakat yang mengeluh atau merasa tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, namun disini kami selalu melakukan tugas kami dengan prosedur atau SOP yang berlaku.

Informan 2 : “Pastinya indeks kepuasan masyarakat berbeda-beda dalam menilai pelayanan dan itu kalau ada complain atau masukan dari masyarakat dapat langsung disampaikan dalam kotak saran yang ada di kantor atau masyarakat bisa menyampaikan langsung kepada petugas-petugas yang ada. Dan masukan atau laporan tersebut selalu kami evaluasi dan di tindak lanjuti demi kenyamanan masyarakat dalam mengurus perizinan.”

Selain itu apakah yang perlu di evaluasi oleh pelayanan perizinan selama ini dalam melayani masyarakat ?

Informan 1 : “Tentunya kami melihat kinerja kami baik kinerja dari kepala dinas hingga staf-staf yang ada, serta evaluasi ini dapat kami ukur melalui tingkat kepuasan dari masyarakat sehingga apa yang menjadi masukan dan saran dari masyarakat dapat kita benahi.”

Informan 2 : “Pastinya setiap menjalankan kerja tupoksi kami, kami selalu mengadakan evaluasi baik itu setiap akhir pekan ataupun diakhir bulan, dan evaluasi itu juga berdasarkan laporan dan keluhan dari masyarakat.”

Peneliti juga menanyakan terkait apakah ada pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat untuk mengurus perizinan.

Informan 1 : “Kalau untuk pungutan-pungutan seperti itu, di dinas kami tidak ada, itu sangat keras dan dilarang, jadi jika ada didapati seperti itu, konsekuensinya sangat

berat yang akan dilakukan kepada petugas tersebut.”

Informan 2 : “Kalau pungutan-pungutan seperti itu tidak ada, yang pasti setiap pengurusan pasti ada pembayaran yang sudah di atur, dan jika ada pungutan liar seperti diluar aturan tersebut, maka itu tidak diwajibkan kepada masyarakat. Dan jika didapati masyarakat boleh langsung melapor kepada kami ataupun atasan yang ada di dinas ini.”

Informan 3 Masyarakat : “Selama saya mengurus, tidak ada pungutan liar yang dilakukan oleh dinas PMPTSP, jadi kami membayar sesuai kewajiban kami, yang sudah sesuai aturannya.”

Informan 4 Masyarakat : “kalau untuk pungli selama ini belum ada yah, kalau saya sendiri dalam mengurus tidak ada pungli.”

Kepada masyarakat peneliti juga menanyakan apakah bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pinda Kabupaten Minahasa Selatan kepada masyarakat yang mengurus perizinan.

Informan 3 Masyarakat : “Jadi kalo dalam segi pelayanan, hingga saat ini pasti belum terlalu berjalan dengan baik, karena adanya pandemic covid-19, sehingga ruang gerak menjadi terbatas. Namun menurut saya pelayanan yang sudah dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu sudah lumayan membantu masyarakat yang mengurus perizinan. Hanya saja saya sebagai masyarakat sedikit memberi masukan agar perizinan ini jangan terlalu berbelit-belit, misalnya dalam pemasukkan berkas, seharusnya semua berkas yang diperlukan harus diberitahukan

kepada masyarakat, jangan ketika sudah di kantor, dimintai lagi berkas-berkas yang lain, saying bagi masyarakat yang rumahnya jauh. Mungkin itu saja masukan dari saya, masalah waktu harus lebih diperhatikan, janga talalu lama juga sekaluar izin, karena kehadiran e-government itu mempermudah birokrasi sehingga membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi cepat. Rupa ini jah kaluar lengkali 2-4 haru baru kaluar."

Informan 4 Masyarakat :
"Menurut saya, pelayanan perizinannya sudah bagus, tapi yang lama itu, ketika torang menunggu surat ijin itu keluar, mungkin waktunya itu saja yang perlu diperhatikan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, agar katu torang sebagai masyarakat yang ba urus nda perlu bale-bale di kantor."

Dari penjelasan informan di atas baik dari pihak dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta masyarakat yang berkaitan dengan apakah program yang dilakukan oleh dinas PMPTSP sudah tepat sasara. Jadi berdasarkan jawaban informan diatas bahwa program tersebut sudah tepat sasaran, tapi ada beberapa masukan yang perlu dipertimbangkan oleh dinas PMPTSP seperti masalah waktu saat mengeluarkan surat ijin.

Untuk pelayanan dari segi waktu dari sisi waktu, yaitu kecepatan dan ketepatan waktu pelayanannya dirasakan masyarakat belum cepat dan tepat, meskipun pegawai telah menginformasikan dengan jelas dan transparan tentang standar waktu penyelesaian pengurusan surat izin.

3. Tercapainya Tujuan

Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal

yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Supriyono dalam bukunya Sistem Pengendalian Manajemen mendefinisikan pengertian efektivitas, sebagai berikut

Tercapainya tujuan dapat diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan. Tercapai tujuan bisa diartikan sebagai sebuah capaian dalam menjalankan sesuatu, atau pasca melakukan tindakan atau program. Kesuksesan sebuah program menjadi sebuah capaian dari tujuan tersebut.

Indikator ini dapat kita ukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan. Peneliti bertanya apakah Kinerja dari pelayanan perijinan ini sudah sesuai apa yang di harapkan ?

Informan 1 : *"Tentunya dalam menjalankan tugas pastinya tidak ada yang sempurna, kadang kala kami disini telah menjalankan tugas dengan tupoksi kami sesuai dengan aturan yang berlaku namun keinginan pelaku-pelaku usaha ataupun investor tidak sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga sering terjadi kesalah pahaman antara masyarakat yang mengurus perizinan dengan petugas-petugas kami. Tapi kami disini selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada siapa pun yang datang mengurus perizinan disini."*

Informan 2 : *"Kadang kala tugas kami terhalang dengan sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai ataupun juga terkait masalah anggaran. Dan keterbatasan petugas kami dilapangan. Muda-mudahan pandemic ini cepat berakhir sehingga kami dapat lebih maksimal lagi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat karena tidak*

terhalang lagi oleh pandemic covid-19 sehingga kami dapat melaksanakan program door to door kami atau terjun langsung pada masyarakat dalam mengurus perizinan.”

Kepada masyarakat, peneliti menanyakan apakah dampak yang dirasakan masyarakat terhadap efektifitas penyelenggaraan perizinan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Informan 3 : *“Kalau ditanyakan dampaknya, otomotif berdampak, tapi sistemnya kalau bisa dirubah dan dipercepat, sesuai dengan visi misi pak bupati dan wakil bupati yaitu mendepankan pelayanan kepada masyarakat.*

Informan 4 : *“Dampaknya sangat terasa, tapi pelayanann dari dinas penanaman modal dalam hal memberikan izin harus ditingkatkan lagi pelayanannya kepada masyarakat, jangan dipersulit dan harus tepat juga cepat.”*

4.3 Pembahasan

Berdasarkan penjelasan dari informan, seperti yang telah dijelaskan di atas. Setelah dirangkum, hasil penelitian kemudian akan di deskripsikan sesuai dengan indikator pengukuran efektivitas menurut Sutrisno (2007:125-126) yakni sebagai berikut :

1. Pemahaman program

Pemahaman Program dapat dilihat sejauh mana masyarakat yang dapat memahami kegiatan program. Pemahaman adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar. Jadi pemahamn merupakan suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan carnya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya. Dalam hal ini seseorang ataupun masyarakat harus mengerti

terkait program yang dikeluarkan oleh setiap institusi atau Lembaga, yang nantinya akan berkaitan dengan apa yang menjadi tujuannya.

Untuk pemahaman program yang dimana, program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perizinan yang dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan hasil penelitian mereka yang bertugas untuk memberikan perizinan sudah memahami program yang akan dijalankan oleh mereka.

Tapi untuk masyarakat sendiri, hanya sekedar mengetahui program tersebut dsn tidak mengetahui lebih mendalam apa saja menjadi syarat-syarat untuk memenuhi perizinan tersebut. Disini peneliti melihat masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk memberikan sosialisasi lebih jauh mengenai perizinan yang dilakukan oleh dinas ini.

2. Tepat sasaran

Tepat sasaran dapat dilihat dari apa yang dikehendaki bisa tercapai atau menjadi kenyataan. Tepat sasaran artinya setiap program ataupun kebijakan dapat direalisasikan dan diperoleh oleh mereka yang menjadi sasaran dari program yang dimaksud.

Responsivitas (daya tanggap) pegawai sudah maksimal dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dengan bersikap tanggap, ramah dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Secara umum semua pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa para pemberi pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Kabupaten Luwu Timur telah memberikan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya efektifitas pelayanan perizinan.

Dalam penelitian ini, indikator tepat sasaran belum terealisasi sepenuhnya oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam hal pelayanan untuk memberikan izin kepada masyarakat.

Buktinya masyarakat masih merasakan pelayanan yang dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu secara itu, masyarakat menuturkan pelayanan perizinan di minsel masih berbelit-belit dan waktu pengurusannya lumayan lama yaitu 2 sampai 4 hari baru surat keterangan baru dikeluarkan ijinnya.

3. Tercapainya tujuan

Tercapainya tujuan dapat diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan. Tercapai tujuan bisa diartikan sebagai sebuah capaian dalam menjalankan sesuatu, atau pasca melakukan tindakan atau program. Kesuksesan sebuah program menjadi sebuah capaian dari tujuan tersebut.

Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut. Dengan demikian efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang

dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Secara umum, prosedur pelayanan sudah jelas, tapi belum berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dan proses pelayanan perizinan dilakukan berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan personel yang telah ditetapkan. Tapi masih ada keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit dan persyaratan administrasi yang banyak. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan perizinan belum sepenuhnya efektif dan masih dibutuhkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Efisiensi dalam pelayanan dapat dilihat dari segi biaya dan waktu. Biaya pelayanan sudah efisien karena sesuai dengan peraturan yang berlaku. Biaya pelayanan perizinan tidak memberatkan masyarakat tidak ada biaya tambahan (pungli) yang dibebankan kepada masyarakat. Tapi dari sisi waktu, yaitu kecepatan dan ketepatan waktu pelayanannya dirasakan masyarakat belum cepat dan tepat, meskipun pegawai telah menginformasikan dengan jelas dan transparan tentang standar waktu penyelesaian pengurusan surat izin. Hal ini membuktikan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Minahasa Selatan berlangsung efektif dari segi biaya karena sudah sesuai dengan peraturan yang ada, tetapi dari segi waktu pelayanan belum efektif karena masih ada keluhan dari masyarakat tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang masih lama.

Penutup Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat menyimpulkan untuk pemahaman program yang dimana, program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perizinan yang dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan hasil penelitian mereka yang bertugas untuk memberikan perizinan sudah memahami program yang akan dijalankan oleh mereka.

Dalam penelitian ini, indikator tepat sasaran belum terealisasi sepenuhnya oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam hal pelayanan untuk memberikan izin kepada masyarakat, karena beberapa masyarakat menuturkan bahwa pelayanan perizinan di minsel masih berbelit-belit dan waktu pengurusannya lumayan lama yaitu 2 sampai 4 hari baru surat keterangan baru dikeluarkan ijinnya.

Tercapainya tujuan dalam pelayanan perizinan yang dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu di pemerintah kabupaten minahasa selatan belum sepenuhnya terlaksana dengan begitu baik, dikarenakan beberapa tupoksi kerja di dinas ini belum berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Karena masih ada keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit dan persyaratan administrasi yang banyak

Saran

Sebaiknya dilakukan pelatihan-pelatihan secara internal kepada petugas-petugas, terlebih yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Agar pelayanan yang dilakukan oleh dinas PMPTSP Minsel

bisa berjalan dengan semestinya. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam mendaftarkan usaha yang dimiliki, hendaknya sering dilakukan sosialisasi dan publikasi tentang pendaftaran untuk menerbitkan izin. Sebab, salah satu kendala yang dihadapi dalam menghasilkan data adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat tentang hal tersebut, terutama masyarakat yang berdomisili di daerah terpencil. Sebaiknya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja ditingkatkan, sehingga tercipta disiplin kerja yang menciptakan pelayanan yang efektif.

Sebaiknya pihak dinas PMPTSP lebih mempermudah persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian dan proses pelayanan perizinan lebih diefisienkan. Kemudian semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja ditingkatkan, sehingga tercipta disiplin kerja yang menciptakan pelayanan yang efektif. Terus faktor sarana dan prasarana pelayanan tetap mempertahankan kebersihan lingkungan guna mendukung proses kegiatan pelayanan secara cepat.

Daftar Pustaka

- Abdurahmat, 2003. Pengertian Efektivitas. Jakarta : PT. Rineka Cipta David
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok . PT Rineka Cipta. Jakarta.

- Handayani, Soewarno, 1991. Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional. Haji Masagung, Jakarta.
- Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya "Individual and Society" yang dikutip Sudarwan Danim (2004:119-120) dalam bukunya "Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok"
- Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno. (2007). Manajemen Efektifitas Birokrasi. Ekonosia. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Pangemanan, fanley dkk. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Manado : Jurnal Eksekutif.
- Pasolongan, harbani, 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Syamsi, ibnu, 1983. Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara.
- Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga, 1980
- Tobing, joshep. 2011. Kiat Menjadi Supervisor Handal. (Surabaya: Erlangga)
- Zahnd Markus. 2006. Perancangan Kota Secara Terpadu mendefinisikan efektivitas dan efisiensi