

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia selama ini mendorong pemerintah segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit - belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit, tidak adanya kepastian waktu, serta kurang transparannya biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi seringkali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit - belit, dan jika mekanisme yang rumit itu terus tetap berjalan, maka masyarakat akan malas atau enggan mengurus perizinan. Atas dasar ini, maka pemerintah menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu di daerah dalam pelayanan perizinan, mendorong dan menginstruksikan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Permendagri No.138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Grand Design Reformasi Birokrasi diharapkan mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas KKN. mewujudkan berbagai tujuan penting dalam rangka memperbaiki kinerja pemerintah dalam pelayanan public, sejalan dengan Asta Cita Presiden point 7 yakni memperkuat reformasi politik, hukum dan birokrasi serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi.

Secara umum tujuan utama dari reformasi birokrasi ini adalah :

1. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas : Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara yang lebih efisien dan efektif, sehingga birokrasi dapat berfungsi dengan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat.

2. **Transparansi dan Akuntabilitas** : Mengurangi praktik korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan melalui peningkatan transparansi dalam pengelolaan keuangan dan pengambilan keputusan, serta memastikan akuntabilitas dalam setiap aspek pemerintahan.
3. **Peningkatan Kualitas SDM Aparatur Negara** : Melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai negeri sipil (PNS) untuk melayani masyarakat dengan lebih profesional dan adaptif terhadap perkembangan zaman.
4. **Penyederhanaan Prosedur dan Regulasi** : Mempercepat proses birokrasi dengan menyederhanakan prosedur yang ada, mengurangi hambatan - hambatan regulasi yang memperlambat layanan dan memperkenalkan inovasi dalam tata kelola pemerintahan.
5. **Peningkatan Pelayanan Publik** : Membuat birokrasi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan layanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan.
6. **Budaya Kerja yang Lebih Profesional** : Membangun budaya kerja yang lebih profesional, inklusif, dan berbasis pada hasil yang konkret, serta memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat.

Melalui upaya reformasi birokrasi yang terencana, diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Sasaran Reformasi Birokrasi dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design 2010 - 2025 yaitu :

- 1) Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi,
- 2) Mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN,
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Reformasi Birokrasi jangka panjang yang ditargetkan pada tahun 2025 adalah penegasan komitmen pemerintah Indonesia. Birokrasi

merupakan suatu hal yang kompleks berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedurnya di buat dan dijalankan oleh birokrasi, serta aspek perbaharuan birokrasi yang disebut reformasi birokrasi.

Pemerintah saat ini diharapkan dapat bertindak profesional, berintegritas tinggi, mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan menjalankan manajemen pemerintah yang demokratis serta mampu menghadapi tantangan abad ke 21 melalui tata pemerintah yang baik. Upaya reformasi Birokrasi yang dilakukan pemerintah telah menunjukkan perubahan positif pada berbagai bidang, namun pada bidang pelayanan publik, pemerintah dinilai belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai perkembangan kebutuhan dan tantangan masyarakat serta persaingan global.

Kebijakan pemerintah pusat melalui Permendagri No.138 Tahun 2017 dan PP No.6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah diharapkan dapat menjadi kunci untuk mengurangi panjangnya birokrasi perizinan yang berpotensi terhadap penyelewengan. Kebijakan PTSP ini sebenarnya merupakan reformasi perizinan usaha yang dijalankan pemerintahan daerah. Sistem yang semula bernama One-Step Service (OSS) dirancang untuk memperbaiki layanan perizinan berdasarkan Permendagri No. 24/2006 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat.

Dalam PTSP, kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, dan hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan PTSP ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya

yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah, dan murah.

Terbitnya PERMEN PAN dan RB No.3 Tahun 2003 dan Perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020 - 2024 untuk menjawab tantangan yang dihadapi mengenai pelayanan publik terdapat 3 (tiga) point yaitu:

- a. Praktek pungutan liar (pungli) dalam pelayanan perizinan masih terjadi sehingga menghambat iklim usaha dan investasi, dalam prakteknya sehari masih terdapat biaya - biaya yang tidak resmi muncul dalam praktek. pelayanan perizinan di indonesia, tidak hanya memerlukan waktu yang lama tetapi juga biaya yang tinggi.
- b. Praktek Manajemen pelayanan publik belum dijalankan dengan baik pada Undang - Undang pelayanan publik terdapat berbagai aspek manajemen pelayanan publik seperti standar pelayanan dan maklumat pelayanan, belum secara konsisten di implementasikan. Dan juga rendahnya kompetensi petugas pelayanan, inovasi dan budaya pelayanan belum, serta penggunaan e-services sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pelayanan yang belum merata.
- c. Pelayanan perizinan masih belum berjalan efektif dan efisien masih terdapatnya alur kerja birokrasi yang rumit dan kewenangan yang belum diserahkan di berbagai instansi, membuat pelayanan perizinan dengan waktu yang lama dan biaya yang cukup tinggi.

Pada pernyataan tersebut diatas bahwa kinerja birokrasi belum mengalami banyak perubahan yang signifikan sesuai dengan pendapat Dwiyanto.A (2021). Masih banyaknya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, efisiensi, proses kerja yang rumit, budaya pelayanan yang rendah.

Komitmen reformasi birokrasi sesuai Asta Cita mengarah pada perbaikan dan transformasi besar dalam pemerintahan, dengan tujuan menciptakan tata kelola yang lebih efisien, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Asta Cita merujuk pada prinsip - prinsip utama dalam visi dan

misi pemerintahan baru, yang berfokus pada :

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah berkomitmen memperbaiki layanan publik dengan cara menyederhanakan prosedur birokrasi dan memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat lebih cepat, efisien, dan akuntabel.
2. Transparansi dan Akuntabilitas, Salah satu komitmen besar Pemerintah adalah untuk memastikan bahwa pemerintahan lebih transparan dalam pengelolaan anggaran dan proses pengambilan keputusan, serta lebih bertanggung jawab atas tindakan yang diambil oleh pejabat pemerintah.
3. Pengurangan Korupsi, Reformasi birokrasi yang ditekankan adalah pemberantasan praktik korupsi dalam birokrasi negara. ini dilakukan dengan memperkenalkan sistem pengawasan yang lebih ketat dan mendorong budaya integritas di kalangan aparatur negara.
4. Sistem Merit, Berkomitmen menerapkan sistem merit dalam perekrutan dan promosi pegawai negeri, yaitu memilih orang yang memiliki kualifikasi dan kemampuan terbaik tanpa memandang faktor selain kinerja.
5. Digitalisasi Birokrasi, Menghadapi perkembangan zaman, Pemerintah menekankan pentingnya digitalisasi dalam birokrasi untuk mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi.
6. Pemberdayaan Aparatur Negara, Komitmen ini juga mencakup pemberdayaan aparatur negara melalui pendidikan dan pelatihan agar mereka mampu melaksanakan tugas dengan profesionalisme yang tinggi.
7. Desentralisasi dan Otonomi Daerah, mendukung otonomi daerah yang lebih besar dengan tujuan memberikan kekuasaan dan tanggung jawab lebih pada Pemerintah daerah dalam mengelola birokrasi dan sumber daya. Pemerintah berusaha mewujudkan birokrasi yang bersih, efektif, dan mendukung pencapaian

pembangunan nasional secara optimal.

Survei integritas terbaru khususnya sektor publik pada tahun 2024 yang dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik yang diperoleh dari dua variable yaitu :

*Pertama*, pengalaman integritas merefleksikan pengalaman responden terhadap korupsi yang dialami dengan indikator pengalaman dan cara pandang terhadap korupsi

*Kedua*, potensi integritas merefleksikan faktor - faktor yang berpotensi penyebab korupsi dengan indikator lingkungan kerja, sistem administrasi, perilaku individu dan pencegahan korupsi.

Berdasarkan dua variabel kualitas pelayanan publik untuk instansi Pemerintah Pusat mencapai skor 71,53 dari skala 10, sedangkan untuk Pemerintah Daerah pada tahun 2024 mencapai skor 79,4 (Kota Yogyakarta).

Terbaru Internasional Finance Corporation tahun 2023 terhadap iklim investasi di 180 negara menunjukkan bahwa Indonesia menempati urutan ke 110 untuk aspek kemudahan memulai usaha dan peringkat ke 120 untuk aspek kemudahan berusaha. Rendahnya peringkat kemudahan memulai usaha tersebut tidak lepas dari rumitnya birokrasi perizinan dengan karakteristik diantaranya adalah prosedur yang berlebihan.

Komite Pemantau Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) menjelaskan bahwa ada tiga aspek Reformasi birokrasi pada aspek memulai usaha yaitu :

- (1) Penyederhanaan birokrasi ; Aspek ini menekankan pada pengurangan regulasi yang berbelit dan rumit dalam proses perizinan dan pendirian usaha, yang bertujuan agar iklim usaha lebih kondusif bagi pelaku usaha.
- (2) Peningkatan Kualitas pelayanan publik ; yang diberikan pemerintah kepada masyarakat termasuk ke pelaku usaha diantaranya kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam proses perizinan, pelayanan informasi dan penanganan keluhan.
- (3) Transparansi dan Akuntabilitas ; Aspek ini menekankan pada keterbukaan

informasi dan pertanggung jawaban pemda dalam menjalankan roda pemerintahan yang bertujuan untuk membangun kepercayaan publik dan lingkungan yang adil bebas dari KKN.

Reformasi pada aspek kemudahan berusaha untuk mendorong iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi dapat dilakukan melalui penyederhanaan regulasi perizinan, hal ini dapat mendorong tingkat kesadaran masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan kegiatan formal.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik baik dari sisi penyederhanaan pelayanan maupun kelembagaan telah dilakukan pemerintah, antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tujuan penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Aturan tersebut menegaskan bahwa setiap Pemerintah Daerah wajib melaksanakan pedoman pelaksanaan PTSP dengan melakukan penyederhanaan terhadap waktu, prosedur dan biaya, dalam rangka memenuhi hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut :

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dan SOP..
2. Pelayanan atas permohonan perizinan dan nonperizinan dilakukan secara terpadu satu pintu.
3. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP wajib

menerapkan manajemen PTSP diantaranya pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan, pengelolaan informasi, penawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsul..

4. Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan (Paralel).
6. Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan paling lama 5 hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dengan ditetapkan undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem Pelayanan Terpadu pada dasarnya mengintegrasikan segala proses pengelolaan berbagai bentuk penyelenggaraan secara efisien dan tertib administrasi pelayanan. Selanjutnya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperluas ruang lingkup PTSP meliputi pendelegasian wewenang sesuai tingkatan pemerintahan, meliputi penyelenggaraan secara elektronik yang sebelumnya diatur dengan ketentuan sendiri.

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk pelayanan utama perizinan dan investasi merupakan isu nasional, oleh karena itu diperlukan langkah percepatan bagi penerapan PTSP secara efektif efisien, antara lain melalui kebijakan penguatan kapasitas pengendalian kinelja pelayanan publik yang meliputi pemantauan, Analisis, penilaian dan pengawasan.

Dalam prakteknya penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mengalami dinamika pasang surut, penyatuan urusan pelayanan perizinan pada satu instansi tertentu (terintegrasi) tidak secara otomatis menjadikan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan ketika urusan perizinan masih dilaksanakan oleh beberapa instansi yang berbeda. Kondisi tersebut digambarkan oleh Dwiyanto (2015:81-82)

sebagai berikut :

"Hasil obsevasi yang dilakukan di beberapa UPT Perizinan menunjukkan bahwa bagian - bagian pelayanan yang terdapat di UPT ternyata hanya berfungsi sebagai *front office*, yaitu tempat pemberian informasi dan penerimaan berkas persyaratan pengajuan izin. Mekanisme perizinan masih sama, Bagian - bagian pelayanan itu tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan "*go or no go*" terhadap permohonan izin yang disampaikan karena kewenangan tersebut masih dipegang oleh kepala dinas atau pejabat tertentu yang keberadaanya tidak di UPT, melainkan masih di masing - masing dinas, badan atau kantor. Keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di beberapa daerah yang menjadi percontohan sangat ditentukan oleh kebijakan dan komitmen dari pimpinan daerah. Kepala daerah bersama jajarannya bersinergi dengan DPRD untuk merestrukturisasi organisasi yang berorientasi pada peningkatan pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur pelaksana, dibarengi dengan kebijakan pemerataan kesejahteraan aparatur secara proporsional. (Hardiyansyah,2011).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara merupakan Dinas yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2016 dan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang terpadu dan komperhensif.

Dasar pelaksanaan kewenangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan diatur melalui Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 08 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan, dapat di lihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Sektor Pelayanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara

No.	Bidang Perizinan	Pergup Nomor 34 Tahun 2014	Pergup Nomor 37 Tahun 2017
1	Perizinan Usaha	170	147
2	Penanaman Modal	7	7

Sumber : LKJIP DPMPTSP TAHUN 2024

Pendelegasian kewenangan di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan tersebut mencakup seluruh rangkaian proses, mulai dari tahapan pemrosesan administrasi, penandatanganan dokumen perizinan, hingga pencabutan izin apabila ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku. Namun demikian, untuk beberapa jenis izin strategis dan teknis tertentu, kewenangan penerbitannya masih tetap berada pada Dinas Teknis terkait karena memerlukan pertimbangan substantif, kajian teknis mendalam, serta pengawasan khusus sesuai dengan karakteristik sektor masing-masing. Perubahan terhadap Peraturan Gubernur Kalimantan Utara telah dilakukan beberapa kali sebagai bentuk respons terhadap dinamika kebutuhan masyarakat, tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta upaya penyesuaian dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Realisasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kurun waktu 2015–2019 berdasarkan jenis perizinan selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Penerbitan izin Pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2020-2024

TAHUN		

NO	JENIS IZIN	2020	2021	2022	2023	2024
1	Perizinan Berusaha	200	149	475	472	366
2	Perizinan	136	129	94	90	111
3	Nonperizinan	21	23	46	142	22
Jumlah		357	301	615	704	499

*Sumber : Data rekapitulasi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara*

Capaian Jumlah nilai realisasi investasi PMDN/PMA Sampai dengan periode tahun 2024 Realisasi investasi PMA dan PMDN dengan persentase capaian 247,23% masuk dalam klarifikasi kinerja sangat baik, dari target 13 triliun rupiah dan terjadi pertumbuhan investasi sebesar 18,92%.

Perbandingan antara Target dan Realisasi Kinerja Tahun 2024 Analisa capaian kinerja berdasarkan sasaran strategis dan indikator kinerja yang telah ditetapkan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara yaitu 2 (dua) sasaran strategis dengan masing-masing kinerja utama dan indikator dengan target yang akan dicapai setiap tahunnya. Tahun 2024 telah ditetapkan sasaran strategis dengan Indikator sasaran dengan target yang harus dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara, indikator kinerja pertama yaitu Jumlah nilai realisasi investasi PMDN/PMA. Untuk mencapai sasaran dan indikator kinerja tersebut dilaksanakan dalam bentuk program dan kegiatan. Adapun capaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara tahun 2024 adalah sebagai berikut :

Pada kinerja Peningkatan Investasi dengan indikator Jumlah nilai

realisasi investasi PMDN/PMA, tahun 2024 ditetapkan target 13 triliun rupiah. Adapun realisasi investasi periode tahun 2024 mencapai Rp32.139.867.983.018,- triliun rupiah melampaui target 13 triliun rupiah. Dari realisasi kinerja tersebut maka diperoleh persentase capaian kinerja dengan perhitungan berikut :

$$\begin{aligned} \text{Capaian Realisasi} &= \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100\% \\ &= \frac{32.139.867.983.018}{13.000.000.000.000} \times 100\% \\ &= 2,47 \times 100\% \end{aligned}$$

Realisasi penerbitan perizinan selama ini di indikasikan tidak berbanding lurus dengan kinerja penyelenggaraan PTSP, hal yang dapat menggambarkan kondisi tersebut antara lain sebagai berikut :

Realisasi investasi dibandingkan target dengan realisasi belum sesuai yang diharapkan adalah sebagai berikut :

Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Kalimantan Utara tahun 2021-2026 dan berdasarkan renstra perubahan telah ditetapkan 2 (dua) sasaran prioritas urusan penanaman modal beserta indikator dan targetnya sebagai berikut :

Untuk nilai realisasi investasi tahun 2024 sebesar Rp32.139.867.983.018, telah tercapai peningkatan kinerja sebesar 183% dibandingkan realisasi investasi tahun sebelumnya sebesar Rp27.026.584.635.157,-. Adapun nilai persentasi realisasi dan capaian kinerja perangkat daerah dijelaskan dengan perhitungan berikut :

$$\begin{aligned} \text{Realisasi} &= \frac{\text{Jumlah nilai realisasi investasi tahun } n}{\text{Jumlah nilai realisasi investasi tahun } n-1} \times 100\% \\ &= \frac{32.139.867.983.018}{27.026.584.635.157} \times 100\% \\ &= 1,189 \times 100\% \end{aligned}$$

= 118,9%

Pada tahun 2024 terjadi pertumbuhan investasi sebesar 18,92 persen. Capaian ini menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam aktivitas penanaman modal dan mengindikasikan bahwa potensi serta peluang investasi di Provinsi Kalimantan Utara masih sangat besar untuk terus dikembangkan. Peningkatan investasi tersebut mencerminkan adanya kepercayaan investor terhadap stabilitas ekonomi daerah, prospek pertumbuhan sektor-sektor unggulan, serta komitmen pemerintah daerah dalam menciptakan lingkungan usaha yang kondusif.

Pertumbuhan investasi ini juga tidak terlepas dari berbagai upaya perbaikan kebijakan dan tata kelola pemerintahan, khususnya dalam penyederhanaan regulasi, peningkatan kualitas pelayanan perizinan, serta penguatan koordinasi antarperangkat daerah. Implementasi sistem perizinan yang lebih transparan dan efisien telah berkontribusi dalam menekan hambatan birokrasi yang selama ini menjadi kendala utama bagi investor. Selain itu, dukungan infrastruktur, ketersediaan sumber daya alam, serta posisi strategis Kalimantan Utara sebagai wilayah perbatasan dan kawasan pengembangan ekonomi baru turut memperkuat daya tarik investasi.

Dengan terciptanya iklim investasi yang semakin mendukung, diharapkan pertumbuhan investasi ini dapat memberikan dampak positif yang berkelanjutan, tidak hanya terhadap peningkatan pendapatan daerah, tetapi juga terhadap penciptaan lapangan kerja, penguatan ekonomi lokal, serta percepatan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Tabel 3. Data Realisasi Investasi Tahun 2022-2024

Investasi	Tahun 2022 (Rp)	Tahun 2023 (Rp)	Tahun 2024 (Rp)
-----------	-----------------	-----------------	-----------------

Target	5 T	9,75 T	13 T
Realisasi	13,7 T	27 T	32,1 T

*Sumber : Data DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara 2025*

1. Capaian indikator realisasi investasi PMDN/PMA tahun 2023 mencapai Rp27.026.584.635.157,- (277%)., sedangkan realisasi investasi tahun 2024 mencapai Rp32.139.867.983.018,- (247%). Pada tahun 2024 terjadi kenaikan investasi atau pertumbuhan investasi secara cukup signifikan sebesar 18,92%. Namun Dari data umum realisasi investasi diatas menggambarkan realisasi investasi sepenuhnya tidak mencapai target sesuai yang diharapkan. Penyebabnya antara lain terkendala pengurusan izin, nilai tukar rupiah, transisi perizinan ke sistem online.
2. Capaian nilai survey Indeks Kepuasan Masyarakat.  
Berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2014 dengan nilai 70,02 dan Tahun 2013 dengan nilai 72,46 khusus untuk Pelayanan perizinan diselenggarakan pada Tahun 2018 oleh DPMPTSP telah mencapai nilai 85% tapi masih jauh dari capaian 100%. disebabkan karena masih lemahnya aspek kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
3. Tim Teknis PTSP belum berjalan maksimal.  
Tim teknis terdiri dari pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya yang ditetapkan dengan keputusan Gubernur. Tim ini bertugas melakukan pemeriksaan teknis dilapangan dibawah koordinasi kepala DPMPTSP dan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan. Namun tim teknis tersebut belum bertugas dan masih di dinas masing - masing sehingga masih terhambat dalam pemberian pertimbangan teknis.
4. Sumber Daya Manusia  
Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, maka

dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas pelayanan, mengingat bahwa sumber daya manusia (SDM) aparatur pelayanan memiliki peran strategis dari reformasi birokrasi. Pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, didukung sumber daya manusia pelayanan yang handal, serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan teknologi informasi (IT).

Sejalan dengan penjelasan dari Kepala Dinas DMPTSP sebagai penyelenggara PTSP, bahwa kendala pelayanan perizinan antara lain :

1. Belum maksimalnya kualitas pelayanan
2. Kualitas dan kuantitas SDM belum memadai
3. Pelayanan belum sepenuhnya satu pintu
4. Lamanya waktu penyelesaian perizinan

Berdasarkan masalah dan permasalahan tersebut di atas diindikasikan pelayanan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi Kalimantan Utara perlu dianalisis dalam proses Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kinerja Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara"**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas berkenaan dengan kinerja DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sebagai Penyelenggaraan PTSP dengan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas kinerja pelayanan satu pintu dilihat dari dimensi produktifitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan akuntabilitas?
2. Bagaimana Tata Kelola kinerja pelayanan Satu Pintu di Provinsi

Kalimantan Utara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas kinerja pelayanan pada PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dilihat dari dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis Tata Kelola yang memengaruhi kinerja pelayanan PTSP.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis:**

- a. Sebagai kontribusi bagi pengembangan ilmu pemerintahan
- b. Sebagai bahan referensi bagi DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Utara dan bahan pertimbangan pembuatan kebijakan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan PTSP.

#### **2. Manfaat Praktis:**

- a. Harapan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hubungannya dengan pelayanan.
- b. Memberikan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Sebagai pengembangan kemampuan melakukan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### 2.1. Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengukuran kinerja proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya alam dalam menghasilkan barang dan jasa.

Pelayanan publik (Lovelock dalam Hardiyansyah, 2011 : 10) yaitu :

- a. Perihal atau cara melayani;
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);
- c. Kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengukuran kinerja oleh Dwiyanto, 2012 dengan lima indikator yaitu:

- a. Produktivitas Digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan.
- b. Kualitas pelayanan Digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diterima publik.
- c. Responsivitas menunjukkan sejauh mana pegawai layanan mempunyai daya tanggap, mengenali kebutuhan, aspirasi, harapan dan keinginan masyarakat yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan program.
- d. Responsibilitas Pelaksanaan kegiatan pegawai dan prinsip - prinsip yang benar.
- e. Akuntabilitas Digunakan untuk mengukur sejauh mana kebijakan dan kegiatan satuan kerja konsisten dengan kehendak masyarakat.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal yang disediakan

oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan.

Pengertian lain yang disampaikan oleh Lovelock (Dalam Hardiyansyah, 2011:10) bahwa "*service*" adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami" Definisi lain yang lebih rinci disampaikan Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2015:2).

Karakteristik pelayanan adalah:

- a. Tidak terwujud, layanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud, tidak dapat dibaca, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa atau layanan tersebut dibeli.
- b. Tidak terpisahkan, pada umumnya jasa yang diproduksi dandisarkan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan jasa tersebut.
- c. Keanekaragaman, rnutu jasa tergantung pada penyedia jasa, disarnping waktu, tempat dan bagaimana disediakan.
- d. Tak tahan lama, jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian, Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena muda untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa dalam pelayanan terjadi aktivitas saling memberi/menerima antara penyedia dan pengguna layanan yang hasil akhirnya tidak selalu memberi kesan atau rasa yang sama kepada kedua pihak. Istilah layanan Publik lazimnya memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, dimana pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Unsur penting dalam pelayanan publik terdiri dari penyelenggara, penerima pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh penerirna pelayanan.

Pelayanan publik merupakan potret kualitas pemberian palayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat, istilah kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda namun pada umumnya menggambarkan karakteristik

langsung suatu produk berupa kinerja, kehandalan, kemudahan dan estetika. Groetsh dan Davis (dalam Hardiyansyah,2011:35) menyatakan bahwa "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Pengertian lain tentang kualitas pelayanan disampaikan oleh Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011:36) : "Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan".

Femandes (dalam Hardiyansyah,2011:100) menyatakan dua hal penting yang perlu dicermati kaitanya dengan layanan publik. yaitu dimensi pemberi layanan dan dimensi pengguna layanan.

Berdasarkan dimensi layanan perlu diperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil, kesiapan petugas dan mekanisme kerja, harga yang terjangkau, prosedur sederhana dan waktu penyelesaian yang dipastikan, dimensi masyarakat pengguna layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan layanan publik.

Beberapa pengertian kinerja disampaikan Para ahli sebagai berikut : Secara etimologis, kinerja dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar "kerja", merupakan terjemahan dari bahasa asing *performance* yang lazim diartikan sebagai prestasi atau hasil kerja.

Kinerja diposisikan sebagai unsur paling menentukan dalam administrasi publik selain kebijakan, struktur organisasi, manajemen, etika, lingkungan, meskipun setiap unsur memiliki keterkaitan dan saling mempengaruhi Beberapa pengertian kinerja disampaikan para ahli sebagai berikut :

- a. Kinerja menurut Stephen P.Robbins (dalam Rar, 2010:40) adalah : "Hasil Analisis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan". Suatu organisasi jika ingin maju maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas, yaitu pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target yang ditetapkan, untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja".
- b. Kinerja menurut Ahuya (dalam Rar, 2010:41). "*Performance is the way of the*

*job or task is done hi individual, a group of an organization*" ("Kinerja adalah cara perseorangan atau kelompok dari suatu organisasi menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas)". "Ukuran kinerja dapat dapat dilihat dari sisi jumlah atau mutu tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu".

- c. Kinerja menurut Bernardin dan Russel (dalam Sedarmayanti, 2012:226) adalah *"Performanceis defmied as the record af outcomes produced on a specified job funtion or activity during a specified time period.* "Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik berasal dalarn diri pegawai maupun berasal dari luar individu pegawai".
- d. Kinerja menurut Prawirosentono (dalam Widodo 2012:135) adalah : "Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi,sesuai dengan tupoksi masing - masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika". "Hasil kerja baik secara kualitas mapun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Definisi tersebut di atas menjelaskan bahwa dalam kinerja terkandung adanya "Proses" dan "hasil" dari suatu fungsi yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu Keban (2008) berpendapat bahwa secara umum. Kinerja lebih sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil yang dapat dinilai berdasarkan siapa pelakunya, yaitu kinerja perseorangan, kinerja kelompok dan kinerja institusi serta kinerja program / kebijakan.

Klasifikasi lain disampaikan oleh Swanson (dalam Keban,2008) yang membagi Kinerja atas tingkatan kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja individu.

- a. Kinerja Organisasi. Kinerja yang menggambarkan sampai sejauh mana kesesuaian antara pencapatan hasil saat ini dibandingkan tujuan, misi dan target organisasi Pencapaian hasil tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan dengan kinerja sebelumnya maupun organisasi pembanding

lain, melalui aspek yang terkait antara lain struktur kelembagaan, kebijakan sumber daya manusia, budaya kerja, infrastruktur, pembiayaan dan kepemimpinan.

- b. Kinerja Proses. Kinerja yang menggambarkan organisasi mampu merancang Suatu standar, prosedur dan mekanisme kerja dalam suatu sistem baku yang berkesinambungan sehingga dapat mencapai tujuan, misi organisasi.
- c. Kinerja Individu. Kinerja yang menggambarkan pencapaian hasil perorangan apakah telah sesuai dengan misi organisasi. Aspek yang terkait antara lain kemampuan mental, fisik dan emosi secara perseorangan untuk menghadapi berbagai tantangan dan kendala serta kemampuan menjaga motivasi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan dan program dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi, melalui kinerja dapat diketahui sampai seberapa jauh keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Berpijak dari pengertian tersebut di atas pada dasarnya konsep kinerja harus diartikan bisa lebih luas menyangkut aspek organisasi, proses maupun individu.

## 2.2. Evaluasi Kinerja

Analisis kinerja adalah proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugasnya. Tujuannya adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan dan juga untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya diperbaiki.

Analisis atau tingkat keberhasilan tersebut dapat diamati dari beberapa indikator kinerja (Dwiyanto 2006 : 50 - 51) yaitu :

### a. Produktivitas

Tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input

dengan output.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

c. Responsivitas

Lembaga - Lembaga dan proses harus melayani masyarakat atau pemangku kepentingan.

d. Responsibilitas

Pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip - prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, lervine.

e. Akuntabilitas

Menunjukkan pada seberapa kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Informasi pencapaian tujuan dan sasaran suatu kebijakan merupakan dasar bagi penentuan tingkat kinerja kebijakan, sebagaimana pendapat Crawford (2000:30) tentang tujuan dan fungsi Analisis sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah tujuan - tujuan yang telah ditetapkan oleh tercapainya kegiatan.
- b. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil.
- c. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.
- d. Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan yang dilakukan.

Dunn (dalam Nugroho, 2014 :772) yang menyatakan Analisis adalah sebagai berikut :

"Istilah analisis dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*). Analisis berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dicapai melalui tindakan publik, Analisis memberikan sumbangan pada klasifikasi dan kritik terhadap nilai - nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target dan Analisis memberikan

sumbangan pada aplikasi metode - metode analisa kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi - rekomendasi.

Definisi analisis dalam konteks kebijakan disampaikan Thomas Dye (Dalam Parson, 2014:547) sebagai berikut : "pemeriksaan objektif, sistematis dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai".

Pendekatan untuk memulai mengukur kinerja menurut Keban (2008) terdiri dari pendekatan perilaku dengan parameter efisiensi dan pendekatan hasil dengan parameter efektivitas. Selanjutnya, disamping kedua parameter tersebut Martin & Kettner (dalam Keban,2008) menambahkan pentingnya kualitas dalam pengukuran kinerja.

a. Efisiensi

Merupakan perwujudan dari pendekatan perilaku, dilakukan untuk menilai hasil pekerjaan dengan mengamati tata cara dan perilaku dengan parameter utama waktu, tenaga dan biaya hasil perbaikan berupa rekomendasi perubahan atau perbaikan metoda dan teknik kerja.

b. Efektivitas

Merupakan perwujudan dari pendekatan hasil, dipergunakan untuk menilai apakah suatu pekerjaan telah dilakukan secara baik dan sesuai dengan tuntutan pihak yang membutuhkan Parameter utama yang digunakan berupa ketepatan jenis dan produk layanan, ketepatan waktu dan ketepatan lokasi.

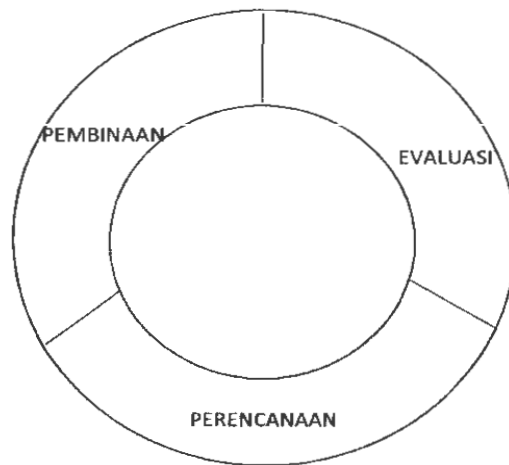
c. Kualitas

merupakan parameter yang dikembangkan untuk mengukur cara pemberian pelayanan kepada kelompok sasaran.

Analisis kinerja merupakan salah satu unsur penting dalam manajemen kinerja, selain perencanaan kinerja dan pembinaan kinerja. Manajemen kinerja sendiri dipahami sebagai suatu proses kegiatan yang bersifat sistematis dan berkelanjutan, yang dilakukan secara terencana untuk meningkatkan kinerja individu, unit kerja, maupun organisasi secara keseluruhan. Proses manajemen kinerja dikatakan berkelanjutan karena setiap tahapan di dalamnya saling

berkaitan dan membentuk alur yang berkesinambungan, dimulai dari tahap perencanaan kinerja, dilanjutkan dengan pembinaan kinerja, dan diakhiri dengan analisis kinerja sebagai dasar evaluasi dan perbaikan. Simanjuntak (2011: 21) menggambarkan bahwa rangkaian proses tersebut berlangsung dalam bentuk siklus manajemen kinerja, di mana pengukuran kinerja menjadi fokus utama sebagai instrumen untuk menilai capaian, mengidentifikasi kesenjangan kinerja, serta merumuskan langkah peningkatan kinerja selanjutnya, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Siklus Manajemen Kerja



Sumber : Dikutip dari Simanjuntak (2011:21)

## 1. Teori Kinerja

- a. Pengertian Kinerja (performance) merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, guna mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan norma dan etika (Mangkunegara, 2009). Menurut Rivai (2005), kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai bentuk prestasi kerja yang dihasilkan sesuai perannya dalam organisasi.

- b. Teori Kinerja Beberapa teori yang digunakan dalam kajian kinerja antara lain

:

- a. Teori Tujuan (Goal Setting Theory) Dikemukakan oleh Locke dan Latham (1990), teori ini menyatakan bahwa tujuan yang spesifik dan menantang dapat meningkatkan kinerja. Tujuan yang jelas memberi arahan dan standar untuk mengevaluasi hasil kerja, serta meningkatkan motivasi karyawan.
- b. Teori Harapan (Expectancy Theory) Victor Vroom (1964) menjelaskan bahwa kinerja seseorang tergantung pada harapan bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang baik (expectancy), dan bahwa kinerja tersebut akan menghasilkan imbalan (instrumentality) yang dianggap berharga (valence). Kinerja tinggi terjadi bila seseorang percaya bahwa usahanya akan membuahkan hasil yang diinginkan.
- c. Teori Karakteristik Pekerjaan (Job Characteristics Theory) Hackman dan Oldham (1976) menyatakan bahwa karakteristik inti pekerjaan (seperti variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik) dapat memengaruhi motivasi internal dan kinerja karyawan.
- d. Balanced Scorecard Kaplan dan Norton (1992) memperkenalkan Balanced Scorecard sebagai alat ukur kinerja organisasi dari empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Konsep ini memberikan pandangan menyeluruh terhadap kinerja organisasi, tidak hanya dari sisi keuangan.

### 2.3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Robbins dan Judge (2015), kinerja individu dipengaruhi oleh tiga faktor utama: kemampuan (ability), motivasi (motivation), dan persepsi peran (role perception). Selain itu, lingkungan kerja, kepemimpinan, serta sistem penghargaan juga berperan penting.

"Analisis kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian secara komprehensif terhadap pencapaian target tertentu dari tujuan strategis organisasi dengan menggunakan parameter yang telah ditentukan. Definisi Analisis kinerja menurut Simanjuntak (2011:107) adalah "suatu metode dan

proses penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit - unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu".

Pelaksanaan Analisis kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu pelayanan publik memiliki pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial. James B. Whitaker (dalam Sedannanyanti,2012) berpendapat bahwa pengukuran sektor publik merupakan alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas, juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran organisas

Pendapat tersebut sejalan dengan tujuan pengukuran kinerja pada sektor publik yang disampaikan Rai (2010) sebagai berikut :

- a. Menciptakan akuntabilitas publik.
- b. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
- c. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.
- d. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
- e. Memotivasi pegawai.

Analisis kinerja organisasi dalam konteks pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting, karena hasil dari analisis tersebut dapat dijadikan sebagai indikator untuk menilai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu. Melalui analisis kinerja, organisasi dapat mengetahui sejauh mana efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, hasil analisis kinerja juga berfungsi sebagai dasar evaluasi untuk mengidentifikasi kelemahan, hambatan, serta peluang perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, informasi yang disajikan dalam Tabel 4 memberikan gambaran empiris mengenai capaian kinerja organisasi sekaligus menjadi landasan dalam merumuskan rekomendasi peningkatan kinerja pada periode selanjutnya.

Tabel 4. Indikator Penyusunan Kinerja Pelayanan Publik

No.	Pakar/Ahli	Indikator	Pakar/Ahli
1	Gibson vancevish dean Donnelly	Kepuasan Produksi Keadaptasian Pengembangan Efisiensi Efektifitas Keadilan	Salim dan Woodward
2	Leavinne	Responsibilitas Akuntabilitas Responsibilitas Ketampakan fisik Reliabilitas Kepastian Empati	Zeithaml, Parasuraman dan Berry

*Sumber : Diolah oleh penulis, 2025*

- 1) Kepuasan, menggambarkan seberapa jauh penyelenggara pelayanan dapat memenuhi kebutuhan staf pegawai.
- 2) Produksi, menggambarkan kemampuan penyelenggaraan pelayanan menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh lingkungan sekitar / masyarakat luas.
- 3) Keadaptasian, menggambarkan daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap tuntutan perubahan lingkungan sosial.
- 4) Pengembangan, menggambarkan kemampuan organisasi dalam meningkatkan kapasitas dan potensinya.
- 5) Efisiensinya, menggambarkan keadaan terbaik atas perbandingan input dan output penyelenggaraan pelayanan.
- 6) Efektivitas, menggambarkan pencapaian tujuan pembentukan penyelenggara pelayanan.
- 7) Ekonomi, menggambarkan penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 8) Keadilan, menggambarkan pemberlakuan asas kesamaan derajat dan pemerataan.
- 9) Responsibilitas, menggambarkan kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan.

- 10) Akuntabilitas, menggambarkan keinginan staf untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan sigap.
- 11) Responsivitas, menggambarkan keinginan staf untuk membantu parapengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan sigap.
- 12) Ketampakan fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi yang dimiliki penyelenggara pelayanan.
- 13) Realiabilitas, menggambarkan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 14) Kepastian, mencakup pengetahuan, perilaku dan kemampuan penyedia pelayanan.
- 15) Empati, menggambarkan bentuk perhatian perorangan kepada pengguna layanan.

*The Asia Foundation* (2007) telah mengembangkan perangkat Analisis yang dapat mengukur secara akurat operasional pelayanan perizinan terpadu dan dampaknya terhadap iklim usaha yang dikenal dengan Indeks Kinerja Pelayanan Perizinan Terpadu (IKP). Perangkat merupakan gabungan dari indikator proses dan hasil yang dirancang untuk menganalisis kapasitas dan kinerja kelembagaan DPMPTSP melalui dimensi sebagai berikut :

- 1) Struktur

Berkenaan dengan komitmen Kepala daerah untuk mendukung stabilitas dan keberlanjutan pelayanan dari sisi kelembagaan dan kewenangan DPMPTSP terdiri atas tiga indikator sebagai berikut : status organisasi, dasar hukum dan kewenangan.

- 2) Operasional

Berkenaan dengan mekanisme internal pelayanan yang mempengaruhi kualitas, efisiensi dan korupsi, terdiri atas lima indikator sebagai berikut : Strategi Pengembangan SDM, Prosedur Operasional Standar, Laporan Periodik, Mekanisme Pembayaran dan Pemanfaatan Teknologi Informasi.

- 3) Proses Perizinan

Berkenaan dengan perbandingan aturan resmi prosedur perizinan dengan praktek aktual yang terjadi dalam proses pemberian pelayanan, terdiri atas

tiga indikator yakni ketentuan resmi persyaratan, waktu dan biaya untuk memperoleh perizinan.

4) Persepsi Pengguna Layanan

Berkeaan dengan respon pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan, terdiri atas dua indikator sebagai berikut: ketersediaan informasi PTSP, mekanisme penyelesaian keluhan.

5) Volume Penerbitan Izin

Berkeaan dengan pengaruh antara jumlah penerbitan izin selama 1 tahun terhadap Produk Domestik Bruto sesungguhnya dimaknai bahwa kinerja organisasi/individu diukur secara berimbang dari dua aspek yaitu keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, internal dan eksternal.

*BSC* bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi dan strategi organisasi dilihat dari perspektif keuangan (Financial Perspective), Perspektif Pelanggan (Customer Perspective), Perspektif Proses Bisnis Internal (Internal Business Processes Perspective), Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Learning and Growth Perspective). Standar perspektif *BSC* dari Kaplan dan Norton (dalam Fahmi,2013:210). Dengan menggunakan empat perspektif ini, *BSC* membantu organisasi dalam merumuskan dan mengukur strategi secara holistik, sehingga dapat mencapai visi dan misinya secara lebih efektif dan efisien.

Standar yang disampaikan Kaplan dan Norton tersebut menurut Luis (2007) merupakan titik pandang atau peta wilayah untuk penempatan strategi yang relevan disetiap bagian, lazirn dikenal sebagai sasaran strategis.

Penggunaan *BSC* pada sektor publik dapat dimodifikasi sesuai dengan visi misi organisasi, pada instansi pemerintah yang orientasi utamanya adalah pelayanan publik maka perspektif pelanggan/pengguna layanan merupakan hal yang paling penting (Moh.Mahsun,2011). Dimensi kualitas sebagai parameter kepuasan pengguna layanan sangat dipengaruhi tingkat kepuasan atas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang di terima/dirasakan, sedangkan perspektif keuangan lebih untuk mengukur efektivitas organisasi

dalam mencapai tujuannya dan merupakan perbandingan realisasi pendapatan dibandingkan dengan target pendapatan yang telah ditentukan pada perspektif bisnis internal.

Organisasi pelayanan publik harus mampu mengidentifikasi nilai - nilai yang dapat memuaskan konsumen serta memenuhi pengharapan dan pengambil kebijakan, adanya inovasi dan perbaikan proses dan mekanisme kerja merupakan alternatif pilihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan faktor pendorong peningkatan kinerja dari perspektif keuangan, pelanggan dan proses bisnis internal. Parameter untuk menilai kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah kepuasan karyawan dan retensi karyawan.

Lebih lanjut dalam penjelasan :

- 1) Perspektif Keuangan (Financial Perspective): Fokus pada pencapaian tujuan keuangan organisasi, seperti meningkatkan pendapatan, mengurangi biaya, atau memaksimalkan keuntungan. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa strategi organisasi dapat menciptakan nilai finansial yang optimal.
- 2) Perspektif Pelanggan (Customer Perspective) : Mencakup bagaimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi.
- 3) Perspektif Proses Bisnis Internal (Internal Business Processes Perspective) : Fokus pada efisiensi dan efektivitas proses internal yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Ini mencakup peningkatan kualitas, kecepatan, dan inovasi dalam operasional organisasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan
- 4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Learning and Growth Perspective) : Berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia (SDM), teknologi, dan kemampuan organisasi untuk berinovasi. Perspektif ini bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi memiliki kompetensi dan kapabilitas yang diperlukan untuk tumbuh dan beradaptasi dalam

menghadapi perubahan lingkungan.

- 5) Penilaian kinerja bagi instansi pemerintah menurut Osborne dan Gabriel (dalam Keban, 2008) dalam rangka kepentingan sebagai berikut :
  - 1) Penentuan besaran gaji atau insentif.
  - 2) Alat manajemen dalam rangka melakukan perbaikan kegiatan Operasional secara berkesinambungan.
  - 3) Melihat keterkaitan antara hasil dan pembiayaan program kegiatan atau pelayanan.
  - 4) Indikator Analisis Kinerja PTSP.

Indikator secara harfiah diartikan sebagai alat bantu untuk memahami berbagai fenomena baik sosial, ekonomi maupun politik, dalam konteks kebijakan publik maka indikator merupakan instrumen penting yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kinerja suatu kebijakan agar dapat berperan dengan baik maka indikator harus memenuhi persyaratan yang *valid* dalam arti sesuai dengan realitas atau fenomena yang akan diukur dan *reliable* dalam arti memiliki keandalan untuk memberikan data dan informasi yang relatif tetap dalam mengukur fenomena yang sama pada waktu yang berlainan.

Ciri indikator yang baik menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012) adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki relevansi dengan kebijakan atau program yang akan dianalisis.
- 2) Memadai dalam arti memiliki kemampuan untuk menggambarkan secara lengkap pencapaian tujuan suatu kebijakan.
- 3) Memiliki kemudahan untuk memperoleh data.
- 4) Memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional atau lebih.

#### Teori Pelayanan

- a. Pengertian Pelayanan Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (intangibel) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau sistem penyedia jasa (Lovelock & Wirtz, 2011). Dalam konteks organisasi publik

maupun swasta, pelayanan diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.

b. Teori - Teori Pelayanan

a. Teori Servqual (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) Teori ini merupakan pendekatan populer dalam mengukur kualitas pelayanan, yang mencakup lima dimensi utama :

- Tangibles (bukti fisik)
- Reliability (keandalan)
- Responsiveness (daya tanggap)
- Assurance (jaminan)
- Empathy (empati)

Servqual digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima.

b. Teori Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml & Bitner, 1996) Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan diukur dari bagaimana pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan, keadilan, aksesibilitas, dan efisiensi. Zeithaml dan Bitner menekankan pentingnya komunikasi yang baik, keandalan, serta kemampuan untuk menanggapi keluhan masyarakat.

c. Model GAP (Parasuraman et al., 1988) Model ini menjelaskan bahwa terdapat lima celah (gap) dalam proses pelayanan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yaitu :

- Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.
- Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas layanan.
- Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian layanan.
- Kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal.

- Kesenjangan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual.
- c. Karakteristik Pelayanan Pelayanan memiliki karakteristik khusus, yaitu :
- Tidak berwujud (intangibility)
  - Tidak dapat dipisahkan dari pemberinya (inseparability)
  - Bervariasi (variability)
  - Tidak dapat disimpan (perishability)

Ciri - ciri ini membuat manajemen pelayanan memerlukan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan manajemen produk fisik

d. Relevansi Teori Pelayanan

Dalam konteks organisasi publik maupun swasta, pemahaman teori pelayanan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, serta memperbaiki proses pelayanan. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan loyalitas dan citra positif bagi institusi.

Kegiatan Analisis Kinerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara dilaksanakan dengan menggunakan indikator Analisis kinerja menurut Dwiyanto (2012), terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, efektifitas, responsibilitas, akuntabilitas, sebagaimana rumusan indikator pada Tabel 5 Alasan yang mendasari pemilihan indikator tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Secara tegas dinyatakan sebagai indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, dengan demikian sangat relevan dalam rangka analisis kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Unsur indikator kualitas layanan sebagai pelengkap beberapa indikator lain yang relatif sama yang disampaikan/pendapat para ahli lainnya seperti Produktivitas, Responktivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.
- c. Rumusan terdiri dari indikator yang berorientasi pada proses dan hasil.

Tabel 5. Indikator Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Indikator	Indikator Sejenis/Pembanding	Pakar/Ahli
----	-----------	------------------------------	------------

	<b>Analisis PTSP</b>		
1	Produksi (termasuk efisiensi dan efektifitas)	Produksi	Gibson, Ivancovich dan Donnelly
		Efisiensi	
		Efektifitas	Salim dan Woodward
2	Kualitas Layanan	-	-
3	Responsibilitas	Responsibilitas	Lenvinne
4	Responsivitas	Responsivitas	Lenvinne, Zeithaml, Parasuraman dan Berry
5	Akuntabilitas	Akuntabilitas	Lenvinne

#### 2.4. Kendala yang mempengaruhi kinerja

Hakekatnya reformasi adalah adanya perubahan menuju kondisi Profesionalisme birokrasi ini tidak semata - mata dari aspek aparturnya (birokrat) harus memiliki kompetensi yang tinggi agar kinerja birokrasi menjadi baik, akan tetapi perlu didukung oleh kelembagaan yang kondusif, ketatalaksanaan yang baik, manajemen yang handal dan teknologi administrasi (sarana dan prasarana) yang diperlukan agar kinerja birokrasi bisa menjadi lebih baik dalam melaksanakan apa yang menjadi tupoksinya.

Pendapat diatas menegaskan bahwa membangun kinerja organisasi perlu didukung oleh beberapa unsur atau faktor yang meliputi struktur kelembagaan, perangkat personil, manajemen dan ketatalaksanaan, teknologi administrasi. Widodo (2012) lebih jauh menggambarkan pilar pendukung kinerja birokrasi sebagai berikut :

a. Dimensi perangkat kelembagaan

Berkenaan dengan dasar utama pembentukan kelembagaan yaitu efektivitas, efisiensi penataan kelembagaan yang menganut asas sedikit struktur kaya fungsi sesuai dengan kondisi geografis wilayah.

b. Dimensi aparatur

Berkenaan dengan kompetensi dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Aparat perlu memiliki kemampuan mendasar dalam hal pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugasnya.

c. Dimensi ketatalaksanaan

Berkenaan dengan keberadaan sistem, prosedur dan mekanisme kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab organisasi. wujud ketatalaksanaan dalam bentuk standar pelayanan, standar operasional prosedur, prosedur tetap yang dijadikan media kontrol dan akuntabilitas bagi organisasi maupun masyarakat yang dilayani.

d. Dimensi keuangan dan peralatan

Berkenaan dengan pengelolaan keuangan secara akuntabel dan responsible serta ketersediaan sarana dan prasarana kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi.

Pendapat lain yang relatif hampir sama disampaikan oleh Simanjuntak (2011) bahwa kinerja organisasi sangat dipengaruhi faktor utama berupa dukungan organisasi, kemampuan atau efektivitas manajemen, kinerja individu / kompetensi aparatur.

1) Dukungan organisasi.

Keberadaan organisasi dalam wujud struktur kelembagaan untuk kejelasan pembagian, mekanisme dan keseimbangan beban kerja, penggunaan teknologi penyediaan sarana produksi, kondisi lingkungan kerja.

2) Kemampuan manajemen.

Kemampuan untuk melaksanakan fungsi - fungsi manajemen mulai tahap perencanaan, pengorganisasian, pengadaan dan pembinaan sumber daya

manusia, pelaksanaan dan pengawasan.

### 3) Kompetensi Aparatur.

Kompetensi berkenaan dengan kemampuan dan keretampilan kerja serta motivasi dan etos kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba menggambarkan faktor yang mempengaruhi kinerja DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan usaha - usaha yang dilakukan.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Kinerja oleh Eko Aprianto 2011. Penelitian deskripsi kualitatif bertujuan mengetahui kinerja KPPT Surakarta dalam pelayanan IMB dan hambatan dalam pelayanan tersebut, kriteria yang digunakan produktivitas, kualitas layanan dan akuntabilitas. Ada 4 standar keberhasilan yaitu :

- a. Aspek kepatuhan ketentuan perundang – undangan.
- b. Kesesuaian capaian retribusi dengan target yang telah ditetapkan.
- c. Pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- d. Laporan pertanggungjawaban disampaikan secara berkala baik pada setiap awal maupun akhir tahun.

Analisa data menggunakan teknik analisa data model interaktif yang terdiri dari komponen reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Ada beberapa kendala sebagai berikut :

- a. Pemeriksaan lapangan belum dilakukan oleh petugas KPPT, pegawai teknis dari Dinas Tata Kota
  - b. Kurangnya pemahaman gambar bangunan
  - c. Masih terbatasnya jumlah pegawai KPPT
  - d. Kepala KPPT jarang ditempat sehingga berdampak pada penyelesaian pekerjaan
  - e. Sarana dan prasarana yang kurang
  - f. Ruang pelayanan yang masih kurang.
2. Analisis Kinerja PNS dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat

Tamporo Kabupaten Minahasa. Penelitian kualitatif, konsep yang diteliti adalah kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. Maka hal yang menjadi fokus yang diamati dari evaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam peningkatan pelayanan publik dengan indikator pelayanan publik yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas. Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyaknya pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan terhadap kualitas.

3. Penelitian Deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk mengetahui kinerja lembaga dengan menggunakan aspek produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitaas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teknis analisa data yang digunakan adalah kualitatif dengan langkah-langkah reduksi data atau penarikan kesimpulan, display data, verifikasi yaitu (El Listiany Tahun 2013) :
  - a. Produktivitas cukup efektif.
  - b. Kualitas layanan belum memuaskan.
  - c. Responsivitas dinilai cukup dalam pelayanan tuntutan kepada masyarakat.
  - d. Responsibilitas rendah karena kurangnya sosialisasi.
  - e. Akuntabilitas telah terwujud. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah birokrat, ketatalaksanaan dan sumber keuangan teknologi informasi.

Berdasarkan pemaparan di atas (reviuw penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.3 terdapat kesamaan fenomena yang diteliti yaitu kinerja, namun demikian terdapat perbedaan yang signifikan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilaksanakan penulis yaitu sebagai berikut :

1. Penulis mengukur secara utuh seluruh indikator kinerja dari Dwiyanto (2012) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.
2. Perbedaan dalam operasional konsep terhadap indikator yang sama antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 6. Penelitian Terdahulu

No	Judul/Komponen	Uraian
1	<p>Penelitian Kinerja PTSP Kota Surakarta Dalam Pelayanan Eko Apriyanto 2011</p>	
	<p>Hasil</p>	<p>a. Produktivitas cukup                      b. Kualitas pelayanan cukup baik                      c. Sangat akuntabel</p>
	<p>Persamaan</p>	<p>Fenomena yang diteliti yaitu kinerja</p>
	<p>Perbedaan</p>	<p>· Peneitian sebelumnya mengukur kinerja melalui indikator produktivitas,kualitas pelayanan dan akuntabilitas pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan</p> <p>Penelitian yang dilakukan penulis mengukur kinerja melalui 5 (lima) indikator tersebut diatas.</p>
2	<p>Analisis Kinerja PNS dalam rneningkatkan pelayanan publik di kantor camat toposo Kabupaten Minahasa.</p>	
	<p>Hasil</p>	<p>· Kinerja aparatur pemerintah yang ada selama ini belum mampu memenuhi harapan dari sebagian besar masyarakat</p> <p>· Penyelenggaraan pelayanan publik masih diharapkan pada system pemerintahan yang belum</p>

		efektif dan
		efisien serta kualitas SDM aparatur yang belum memadai
	Persamaan	Fenomena yang diteliti yaitu kinerja
	Perbedaan	Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja

	Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor PTSP, Sri Hartati, Netti Herawati, Endang indri Listyani/2013	
3	Hasil	a. Produktivitas cukup efektif
		b. Kualitas layana belum memuaskan
		c. Responsivitas dinilai cukup
		d. Responsibilitas dinilai rendah
		e. Akuntabilitas dinilai telah terwujud
	Persamaan	Fenomena yang diteliti yaitu kinerja
	Perbedaan	Operasional konsep dari masing - masing indikator.

*Sumber: Diolah oleh penulis, 2025*

## 2.6. Kerangka Pikir Penelitian

Pemerintah telah merespon perubahan tersebut menetapkan perbaikan

kualitas pelayanan publik sebagai salahsatu sasaran reformasi birokrasi. Peningkatan kualitas bermakna adanya perbaikan daridua sisi yaitu penyelenggaraan dan proses pemberian pelayanan. Manajemen pelayanan terpadu merupakan salah satu pilihan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara lebih mudah, murah, cepat dan terjangkau.

Sejalan dengan perkembangan paradigma administrasi publik dengan model "reformasi", maka telah terjadi perubahan pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Hughes dan Barzelay (dalam Keban,2008) menekankan bahwa integritas pemerintah lebih ditentukan oleh akuntabilitas, responsivitas dan keterbukaan. Pemerintah hendaknya juga berperan sebagai agen birokrasi yang berorientasi ke luar sebagai "*customer driven*".

Perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan maka perlu dilakukan analisis terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, ukuran dimensi pelayanan sangatlah beragam, namun dalam analisis kinerja setidaknya perlu memperhatikan indikator eksternal yang diperoleh dari pengguna layanan seperti kepuasan, akuntabilitas dan respotisivitas untuk melengkapi indikator internal seperti efisiensi dan efektivitas. Analisis kinerja yang baik tidak hanya mampu menjawab masalah organisasi dalam konteks proses pemberian pelayanan semata, namun harus bisa berkontribusi untuk menjawab tuntutan dan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai prinsip - prinsip pemerintahan yang baik.

Penulis berpandangan perlunya analisis kinerja untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara dengan harapan dapat :

- 1) Meningkatkan tingkat kepatuhan pelayanan publik.
- 2) Meningkatkan kualitas pemberian pelayanan dan kepuasan masyarakat.

**Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian**

