

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR**

Oleh :

HASNAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611108916



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU KOTA MAKSSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)



Disusun dan Diajukan Oleh :

HASNAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611108916

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

12/03/2021

1 cap
Sub. Alumni

R10012/ADM/21.00
HAS
le'

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Makassar

Nama Mahasiswa : Hasnawati

Nomor Induk Mahasiwa : 105611108916

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Hasnawati

Nomor Induk Mahasiswa : 105611108916

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 06 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Hasnawati

ABSTRAK

Hasnawati, Abdi, Sitti Rahmawati Arfah. Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi, Kinerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seberapa banyak mereka mempengaruhi kemajuan organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan organisasi semakin mudah di capai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman modal dan pelayanan satu pintu kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini Tringulasi sumber, Tringulasi Teknik, dan Tringulasi Waktu.

Hasil penelitian ini dapat di ketahui bahwa Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Makassar. (1) kualitas kerja dikatakan cukup baik pegawai di DPMPTS tidak mempermasalahkan latar belakang pendidikan dengan bidang kerjanya.(2) ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan di DPMPTS bisa dikatakan cukup baik jika di lihat dari jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan sesuai standar oprasional (SOP). (3) Inisiatif untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung oleh dinas namun ada juga yang dilaksanakan, namun disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki oleh dinas, jika dilihat dari perencanaan tujuan DMPTS ada 9 target yang ingin di capai di DPMPTS semua target sudah terealisasi. (4) kemampuan, baik PNS maupun Non PNS sudah memahami dan mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri sesuai dengan tupoksinya serta bidang kerja masing-masing. (5) komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal yakni tidak terkait dengan jabatan, pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan sudah baik karena dinas sudah menyediakan layanan online, jadi penggun layanan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut.

Kata Kunci: *kinerja pegawai*

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh” Segala puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Tahir dan Ibu Sitti Halija yang telah mendidik mengarahkan, senantiasa mendokan dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, serta kepada segenap Keluarga Besar Tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan spirit bantuan baik bentuk moral maupun materil.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan Ibu Nurbiah Tahir
5. Bapak Dr. Abdi, M. Pd selaku pembimbing I dan Ibu Sitti Rahmawati Arfah, S. Sos., M. Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar atau Asistennya, seluruh Staff Pegawai diruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

7. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dan seluruh Informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Para Jametku (Cindy, Mega, Indah, Epa, Piang, dan Agus) terima kasih karena sudah menjadi teman yang tidak pernah absen dalam suka dan duka penulis. Menjadi salah satu penyemangat penulis termasuk dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Saudara-seperjuangan Angkatan Ilmu Administrasi Negara Federasi 2016 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai rekan-rekan seperjuangan dalam memperjuangkan Toga.
10. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 06 Januari 2021



Hasnawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENERIMAAN TIM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	ivi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Konsep Kinerja.....	10
1. Pengertian Kinerja.....	10
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja.....	12
3. Indikator Kinerja.....	13
C. Konsep Pegawai.....	15
1. Pengertian Pegawai.....	15
2. Pengertian Pegawai Negeri Sipil.....	16
D. Konsep Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
E. Kerangka Pikir.....	19
F. Fokus Penelitian.....	20
G. Deskripsi fokus penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	26

C. Informan	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Teknik Analisis Data	30
F. Teknik Pengabsahan Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Lokasi Penelitian	33
1. Letak Geografis Kota Makassar	33
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar	35
B. Hasil Penelitian.....	68
C. Pembahasan.....	95
BAB V PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan penelitian	28
Tabel 4.1 Jumlah ASN dan Tenaga Kontrak	39
Tabel 4.2 Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai	40
Tabel 4.3 Rincian Aset yang Dikelola	41
Tabel 4.4 Daftar Perizinan dan Waktu Penyelesaian.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 4.1 Peta Administrasi Wilayah Kota Makassar	33



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya tingkat persaingan sumber daya manusia, baik dalam bisnis maupun dalam organisasi mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi ini dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini aparatur Negara sebagai pelayanan masyarakat semakin di tuntut dalam hal bekerja, terutama dalam hal pemberian pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk menunjang kualitas kinerja pegawai yang akan diberikan kepada masyarakat tentunya harus membutuhkan kompetensi yang baik juga untuk mendorong para pegawai agar memberikan kemampuan mereka melayani masyarakat.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dalam Pasolong (2010:197).

Kinerja yaitu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Kinerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seberapa banyak mereka mempengaruhi kemajuan organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan

organisasi semakin mudah di capai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Selanjutnya, pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting karena pegawai merupakan salah satu unsur untuk aparatur secara kelembagaan menjadi bagian dari manajemen pemerintahan untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dalam pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah disegala bidang merupakan tugas pokok dan kini menjadi tuntutan yang harus ditingkatkan segera ke arah yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada pihak yang lain, tidak hanya itu pegawai berkepentingan dalam merencanakan dan mengembangkan karirnya. Dengan dijalankannya secara efektif pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan masyarakat maka masyarakat benar-benar terlayani secara baik dan permasalahan yang ada dapat terselesaikan.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mempertahankan kesuksesannya diawali dari mengelola sumber daya manusia, khususnya upaya

meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai. Hal itu mengacu pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Maksud dan tujuan aturan tersebut agar organisasi dapat mengarahkan dan mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sehingga pegawai mampu bekerja secara optimal.

Selanjutnya, pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka perbaikan dalam pelayanan adalah dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan antara lain: Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Daerah. Penyelenggaraan PTSP Daerah bertujuan: a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional,

berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di kota Makassar yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. DPMPTP Kota Makassar sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Pembentukan DPMPTSP Kota Makassar sebagai wujud nyata komitmen kota Makassar dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan. Salah satu bentuk pelayanan umum kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, ekonomis, adil, dan merata.

Berdasarkan informasi yang didapat melalui media online (berita Kota Makassar). Ombudsman Kota Makassar menerima pengaduan terkait pelayanan publik sepanjang 2019. Di antaranya ada yang terkait penerbitan izin mendirikan bangunan. Aduan terkait pengurusan IMB (izin mendirikan

bangunan) di kota Makassar, yakni adanya indikasi penundaan yang berlarut-larut dan dilakukan oleh oknum pejabat tertentu untuk menerbitkan IMB.

Selain itu berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar, khususnya pelayanan publik di bidang perizinan dan masih dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pengguna layanan harus menunggu sampai dengan 1 bulan lebih hingga terbitnya izin IMB tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu pintu Kota Makassar, disebutkan dalam pasal 2 pelayanan terpadu satu pintu bertujuan: 1) memperpendek proses pelayanan, 2) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, 3) mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh instansi tersebut, seperti pada pelayanan yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan. Masih ada yang harus dibenahi agar masyarakat lebih mendapatkan kepuasan. Hal ini masih tampak dengan adanya permasalahan yang terjadi.

Mengacu pada fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji kinerja pegawai pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pitu Kota Makassar, Penulis menggunakan teori Mitchel dalam

(Sedarmayanti 2011:51) untuk mengukur kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, dengan menggunakan unsur yang meliputi, Kualitas kerja, Ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut. Maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul ***“Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Makassar”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Makassar”**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman modal dan pelayanan satu pintu kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini, adalah:

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori tentang kinerja yang di ajarkan di bidang ilmu Administrasi negara dan sebagai bahan referensi bagi mereka

yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

2. Manfaat praktis

Dalam penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dijadikan sebagai sumbang saran dan masukan khususnya Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penulis akan melakukan penelitian yang berjudul: “Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Satu Pintu Kota Makassar”. Sebagai bahan pertimbangan maka penulis mencantumkan beberapa referensi dalam penulisan jurnal yang terdapat di bawah ini.

Adapun penelitian terdahulu yang membahas mengenai kinerja pegawai antara lain:

Pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Nur Khodijah (2019) dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Dinas Penanamana Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”. Hasil dari penelitian kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Pekanbaru belum memuaskan atau belum maksimal, dengan alasan masih banyak terdapat berbagai faktor penghambat mulai dari minimnya alat transportasi dari dinas untuk pengecekan lokasi perizinan, kurangnya kinerja para pegawai serta berbagai kesalahan yang dilakukan masyarakat yang mempengaruhi keterlambatan penyelesaian perizinan.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Sitti Masita (2016) dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros”.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat untuk pembuatan E-KTP pada kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros, sangat memuaskan di dasarkan pada proses Pembuatan E-KTP pada kantor Kecamatan Bontoa. Tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan E-KTP dapat dikatakan baik yang didasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa mesyarakat merasa senang dan nyaman dengan pelayanan dari aparat Kecamatan Bontoa.

Penelitian ke tiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2018) dengan judul “Kinerja Dinas Penanaman Modal Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di era digital”. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa kinerja DPMPSTP Kabupaten Sidoarjo belum sepenuhnya Optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dinas untuk aspek Efektivitas Efisiensi, responsivitas, resposibilitas, keadilan, dan produktivitas dinas sudah optimal.

Yang menjadi pembeda dari ketiga penelitian tersebut adalah teori yang digunakan dalam penelitian. Penelitian yang akan di lakukan berfokus pada kinerja pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dengan menggunakan teori Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kerja seseorang, kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Adapun persamaan dari penelitian tersebut yakni peneliti terdahulu sama-sama meneliti terkait dengan kinerja pegawai.

B. Konsep Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja pada umumnya diartikan sebagai suatu bentuk seseorang yang bekerja dan melihat seberapa banyak hasil yang diperolehnya dari pekerjaan itu. Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. terdapat beberapa pengertian dari kinerja yang diungkapkan oleh beberapa pakar berikut ini. Adapun pengertian kinerja yang dikemukakan menurut Siswanto (2015:11) kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Rivai (2015:12) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setyowati dan Haryani (2016) juga mengemukakan bahwa istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan padanya. Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilannya dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada *reward* dari perusahaan.

Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka kinerja dapat disimpulkan sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Kinerja merupakan gambaran hasil kerja yang dilakukan seseorang, atau dengan kata lain kinerja adalah unjuk kerja seseorang. Untuk kerja tersebut terkait dengan tugas apa yang diemban oleh seseorang yang merupakan tanggung jawabnya.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Prawirosentono (2012), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, antara lain :

a. Efektivitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif, tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

b. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut.

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Inisiatif berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2005), ada beberapa karakteristik orang yang memiliki kinerja tinggi, yaitu

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realistik.
- d. Memiliki rencana kerja menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

3. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2006), ada 6 indikator untuk mengukur kinerja, antara lain :

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

f. Komitmen Kerja

Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap Kantor.

Adapun aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang menurut T.R. Mitchell (Sedarmayanti, 2011:51), yaitu sebagai berikut :

a. Kualitas kerja

Adalah dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai, tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja.

b. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan dengan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk menghasilkan output yang sesuai.

c. Inisiatif

Adalah kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi dan dalam memperbesar tanggung jawab seseorang pegawai sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya.

d. Kemampuan

Merupakan keefektivan seorang individu dalam melakukan segala macam pekerjaan.

e. Komunikasi

Adalah proses penyampaian makna dari satu kelompok ke kelompok lainnya menggunakan perantara yang membuat tujuan untuk memengaruhi pemikiran orang lain untuk melakukan sesuatu.

C. Konsep Pegawai

1. Pengertian Pegawai

Berbicara tentang pegawai maka yang dibicarakan adalah tenaga kerja. “Tenaga kerja adalah orang-orang yang bekerja pada suatu organisasi,

baik pada instansi pemerintahan maupun pada perusahaan-perusahaan atau pada usaha-usaha sosial dimana ia memperoleh balas jasa tertentu”

Menurut Mardiasmo (2011) pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap atau tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri atau badan usaha milik daerah.

Tenaga kerja dapat diartikan sebagai buruh (*labour*), pegawai, karyawan, pekerja dan istilah lainnya yang ada pada hakekatnya mempunyai maksud yang sama. Dalam kaitannya dengan negara, sebagai organisasi yang terbesar dalam suatu negara, maka negara mempekerjakan orang-orang agar kegiatan pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan untuk mencapai tujuan negara tersebut.

2. Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil, Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “Pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya) sedangkan “Negeri” berarti negara atau pemerintah, jadi PNS adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau Negara.

Widjaja dalam sinta (2015) berpendapat bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya Widjaja dalam sinta (2015) mengatakan bahwa pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan

D. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di maksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan

a. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Menurut keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

E. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai.

Penelitian tentang efektivitas kinerja pegawai di Dinas Penanaman modal dan pelayanan satu pintu Kota Makassar ini akan di analisis berdasarkan indikator yang di kemukakan oleh Mitchel dalam Sedarmayanti (2011:51)

yaitu: (1) kualitas kerja; (2) Ketepatan Waktu; (3) Inisiatif; (4) Kemampuan; (5) Komunikasi. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar agar efektivitas kinerja pegawai dapat lebih meningkat. Ukuran yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti, pada gambar di bawah ini:

Gambar 2.1 . Kerangka Pikir



F. Fokus Penelitian

Mengingat pentingnya fokus penelitian tersebut, maka yang dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar dengan menggunakan teori Teori Mitchel dalam Sedarmayanti (2011:51) Adapun

aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang, yaitu :

1. Kualitas kerja
2. Ketepatan waktu
3. inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

Fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti di lapangan.

G. Deskripsi fokus penelitian

1. Kualitas kerja

Dilihat dari pengetahuan dan ketelitian dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai pada kantor DPMPTSP Kota Makassar, serta tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, untuk dapat menunjang visi dan misi suatu organisasi, seperti dalam hal:

- a. Pengetahuan yang dimiliki selama bekerja

Sebagian besar dari pekerja akan menghasilkan performansi yang efektif jika mereka memiliki pengetahuan, keterampilan serta perilaku (*Knowledge, skill dan attitude*) yang cukup baik dan dapat diaplikasikan secara bersamaan. kompetensi di lihat dari kemampuan pegawai untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan

yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.

b. **Komitmen Kerja**

Pegawai DPMPTS harus memiliki komitmen kerja. Komitmen tersebut ditunjukkan oleh individu (pegawai) melalui keterlibatan dirinya pada organisasi, khususnya ia meyakini atau mempercayai tujuan dan nilai organisasi, berupaya untuk membantu usaha organisasi mencapai tujuan, dan mempertahankan diri untuk tetap menjadi pegawai di organisasi.

c. **Ketelitian dalam bekerja**

Dalam bekerja ketelitian sangat dibutuhkan untuk mencapai hasil pekerjaan yang maksimal dan menghindari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi pada instansi atau organisasi selama melaksanakan tugas.

2. Ketepatan waktu

Dapat dilihat dari waktu penyelesaian dalam mengerjakan tugas dengan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan waktu sangat berguna diperhatikan dalam suatu organisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pelanggan atau pengguna. Pegawai DPMPTS yang menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan akan membuat organisasi mampu berkembang karena pengguna telah mempercayai organisasi berdasarkan ketepatan waktu dalam pelayanan, seperti dalam hal :

a. Waktu penyelesaian pekerjaan

Waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan faktor utama, secara sederhana pengelolaan waktu dikenal juga dengan istilah manajemen waktu. Manajemen waktu adalah proses perencanaan dan pengendalian secara sadar terhadap waktu yang dihabiskan untuk kegiatan tertentu, terutama untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas.

3. Inisiatif

Dilihat dari kesadaran diri pegawai dalam melakukan tugas serta masalah yang dihadapinya, tanpa bergantung pada orang lain. Pegawai yang memiliki inisiatif memiliki peran yang sangat dominan dalam sebuah organisasi karena, pegawai yang memiliki inisiatif tinggi ialah pegawai yang memiliki ide-ide atau gagasan baru dalam organisasi, ide-ide tersebut digunakan untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi, seperti dalam hal:

a. Menghasilkan ide-ide kreatif dalam bekerja

Kreatif menunjukkan cara berpikir seseorang dalam memecahkan masalah. Kreatif dimulai dari berpikir untuk menemukan ide. Ide tersebut bisa jadi merupakan ide yang sederhana, akan tetapi efektif untuk memecahkan suatu masalah

b. Perencanaan tujuan

Perencanaan tujuan kerja adalah suatu proses mempersiapkan usaha untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara sistematis dan logis, sampai pekerjaan itu selesai dan membuahkan hasil yang diharapkan bersama.

4. Kemampuan

Dilihat dari kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang maksimal. Selain itu, seorang pegawai harus memiliki pengalaman kerja sehingga pegawai dapat menempatkan diri secara tepat serta mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya masing-masing, seperti dalam hal :

a. Kemampuan Menyelesaikan pekerjaan

Kemampuan atau keterampilan kerja merupakan kecakapan seseorang (pengetahuan atau penguasaan) atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan. Istilah kemampuan kerja atau kinerja merupakan istilah dari performance. Sebaiknya pemberian tugas kepada pegawai lebih disesuaikan dengan kemampuan dan keterampilan pegawai agar kesalahan dalam setiap hasil kerja pegawai bisa kita hindari akibat ketidakpahaman pegawai akan tugasnya yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka.

b. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah suatu dasar atau acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga

produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya.

5. Komunikasi

Dilihat dari bagaimana seorang pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan guna menunjang kualitas pemberian layanan informasi di dalam suatu organisasi, seperti dalam hal:

a. Keterbukaan informasi

Keterbukaan informasi dalam suatu instansi atau organisasi sangat penting memberikan keuntungan baik bagi masyarakat maupun badan publik. bentuk transparansi dan tanggungjawab badan publik terhadap masyarakat sebagai pengguna informasi publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

b. Kejelasan prosedur pelayanan

Artinya adanya kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Baik bagi masyarakat maupun badan publik. bentuk transparansi dan tanggungjawab badan publik terhadap masyarakat sebagai pengguna informasi publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan, satu bulan pengumpulan data dan satu bulan pengelolaan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

Dalam Penelitian ini, penulis menentukan objek penelitian yaitu pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang terjadi di lembaga tersebut.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moelong dalam Prichatin (2019:44) metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

C. Informan

Informan Penelitian, peneliti merupakan instrumen kunci yang sama dengan karakteristik penelitian kualitatif. Untuk itu peneliti secara individu akan turun ke lapangan di tengah-tengah masyarakat guna memperoleh data dari informan. Informan diperoleh dari kunjungan lapangan langsung yang dilakukan di lokasi penelitian dimana dipilih secara purposive ini merupakan metode penetapan informan dengan berdasarkan informasi yang akan dibutuhkan, artinya teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan tersebut ditetapkan dan ditentukan tidak berdasarkan pada jumlah yang dibutuhkan, melainkan berdasarkan pertimbangan fungsi dan peran informasi sesuai fokus masalah pada penelitian.

Dalam Penelitian ini, peneliti mewawancarai langsung kepada beberapa informan di bidang-bidang tertentu di DPMPTSP Kota Makassar. Informan adalah orang yang menjadi subjek untuk memberikan berbagai informasi yang diketahuinya kepada pewawancara atau orang yang mewawancarainya. Maka informan dalam penelitian ini, bisa di lihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1. Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan/ selaku	Kode Inisial
1	Nur Intan Abdullah, SE., MM	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	NIA
2	Muhammad Al Gazali, SE	Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan	MAG
3	Ismirawati, SE	Pegawai bidang Layanan Informasi dan Pengaduan	I
4	Hamira, HA, S.sos	Pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan	H
5	Andi Harits	Pegawai Bidang Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan	AH
6.	Andri Nindya Karina, S. Si	Pegawai Bidang Perencanaan dan Pelaporan	ANK
7.	Andi Muhammad Gian Gilland, SH	Pegawai bidang seksi layanan informasi dan pengaduan	AMGG
8.	Herman	Pengguna layanan Izin Usaha Perdagangan	H
9.	Nurhaeda P	Pengguna Layanan Izin Usaha Perdagangan	N

Sumber : Diolah Peneliti (2020)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi dalam pengumpulan data ini adalah dengan melihat atau mengamati secara langsung situasi dan kondisi, tempat penelitian dilakukan. Observasi dilakukan pada lokasi penelitian dengan

mengidentifikasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

2. Wawancara

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Wawancara yaitu bentuk penelitian yang dilakukan untuk memperoleh sejumlah data dengan melakukan tanya jawab dan dialog atau diskusi langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau informan. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan seperti Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan, Pegawai bidang Layanan Informasi dan Pengaduan, Pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan, Pegawai Bidang Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan, dan beberapa pengguna layanan pada Kantor DPMPTSP Kota Makassar. Peneliti terlebih dahulu menyusun beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud.

3. Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi dengan melalui berbagai sumber data yang ada dan berhubungan dengan masalah kondisi objektif dan pendukung data lainnya. Dokumentasi sangat diperlukan guna menunjang data yang ada dan dapat pula dijadikan sebagai bahan referensi penelitian. Serta dokumentasi juga dalam hal ini berupa foto atau gambar

yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

E. Teknik Analisis data

Menurut Sugiyono (2012:224) teknik analisis data merupakan proses menyusun dan mencari secara sistematis data yang didapat dari hasil catatan, wawancara, lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, melakukan sintesa, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, membuat dan memilih kesimpulan sehingga mudah dimengerti oleh diri sendiri atau orang lain. Komponen dalam analisis data yaitu :

1. Reduksi data

Mereduksi data yaitu merangkum, memusatkan pada hal-hal yang penting, memilih hal-hal pokok, mencari tema dan menghilangkan yang tidak perlu. Reduksi data ialah proses berfikir sensitif yang membutuhkan keluasan dan kecerdasan dalam kedalaman wawasan tinggi. Dalam penelitian ini peneliti memilah data yang akan dibutuhkan dalam kinerja Pegawai pada Kantor DPMPTSP Kota Makassar.

2. Penyajian data

Penyajian data yaitu untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan maupun bagian tertentu. Batasan yang di berikan di dalam penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang tersusun serta memberi kemungkinan adanya pengambilan tindakan dan penarikan kesimpulan. Penyaji data dilakukan dengan cara memaparkan atau mendeskripsikan hasil

temuan dalam wawancara dengan informan terkait dengan kinerja Pegawai pada Kantor DPMPTSP Kota Makassar.

3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan pemeriksaan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Terhitung dari awal memasuki lokasi penelitian serta selama proses pengumpulan data. Pada penelitian ini peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

F. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah standar validitas dari sebuah data yang diperoleh. Menurut Yuliani dalam Sugiyono (2012:373), terdapat tiga macam tringulasi yang menentukan keabsahan data yaitu :

1. Tringulasi sumber

Yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memeriksa data yang diperoleh dari beberapa sumber.

2. Tringulasi teknik

Yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data terhadap sumber yang sama menggunakan teknik berbeda.

3. Tringulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Maka dari itu dalam melakukan kredibilitas data dilakukan dengan waktu atau situasi berbeda. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tringulasi jenis tringulasi sumber yaitu dengan melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi yang

dilakukan secara langsung dengan DPMPTSP Kota Makassar dan beberapa masyarakat.



Luas wilayah Kota Makassar tercatat 175,77 kilometer persegi yang meliputi 15 kecamatan, yaitu : Kecamatan Mariso, Mamajang, Tamalate, Rappocini, Makassar, Ujung Pandang, Wajo, Bontoala, Ujung Tanah, Tallo, Panakukkang, Manggala, Biringkanaya, Tamalanrea, dan Kep. Sangkarrang. Kota Makassar merupakan dataran rendah dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 m.dpl.

Penduduk Kota Makassar pada tahun 2018 sebanyak 1.489.011 jiwa yang terdiri atas 737.146 jiwa penduduk laki-laki dan 751.865 jiwa penduduk perempuan. Penduduk Kota Makassar mengalami pertumbuhan sebesar 1,32% dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 1,43% dan penduduk perempuan sebesar 1,36%. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2018 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 98. Kepadatan penduduk di Kota Makassar tahun 2018 mencapai 8.471 jiwa. Kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Makassar dengan kepadatan sebesar 33.751 jiwa dan terendah di Kecamatan Tamalanrea sebesar 3.563 jiwa.

Visi Kota Makassar adalah mewujudkan kota dunia untuk semua dan tata lorong bangun kota dunia, sedangkan misi Kota Makassar adalah (1) merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera standar dunia, (2) merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman kelas dunia, serta (3) mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi.

Penjabaran dari misi ketiga yaitu reformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi dalam kerangka pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berskala dunia adalah model pelayanan publik langsung ke rumah, fasilitas pelayanan publik terpusat terpadu di kecamatan, pembayaran pajak dan restribusi tahunan online terpadu, dan bebas bayar internet di ruang publik kota “Makassar Cyber City”. Untuk memenuhi standar pelayanan publik kelas dunia, maka dibangunlah Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bintang Lima di Kantor Walikota Makassar Jl. Balaikota, Makassar.

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal dan PTSP) Kota Makassar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembar Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8) dan Surat Keputusan Walikota Makassar No. 395/505/KEP/1/2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab kepada Walikota Makassar, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar memiliki tugas membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah dalam bidang perizinan terpadu dan penanaman modal.

Sebagaimana tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu di bidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

Dengan adanya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar diharapkan dapat mempercepat upaya mensejahterakan rakyat Makassar, baik masyarakat maupun aparatur pemerintah melalui perluasan kesempatan di bidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri. Untuk mencapai harapan tersebut diperlukan suatu pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan pasti serta konsekuen, komprehensif dan sistematis.

a. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Visi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar dalam menghadapi masa depan dan tuntutan kerja dirumuskan sebagai berikut :

“Terwujudnya Iklim Investasi yang Kondusif Bagi Semua Melalui Penyelenggaraan Perizinan dan Penanaman Modal yang Berkelas Dunia”.

Sedangkan Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar yang merupakan penjabaran dari visi tersebut di atas adalah :

- 1) Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi, dengan tujuan peningkatan investasi melalui percepatan pelayanan perizinan.
- 2) Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi, dengan tujuan mempermudah akses informasi tentang penanaman modal melalui percepatan pelayanan perizinan secara *online*.
- 3) Meningkatkan kompetensi aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar melalui penerapan sistem *reward* dan *punishment*, dengan tujuan peningkatan SDM aparatur dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan.
- 4) Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi, dengan tujuan meningkatkan potensi dan daya saing investasi guna menarik para investor baik dalam maupun luar negeri.

Sehingga motto pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar yaitu: Mewujudkan Pelayanan Prima untuk Rakyat (Mudah, Cepat Akurat dan Transparan).

Berdasarkan Visi, Misi dan Motto Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar maka dalam melaksanakan pelayanannya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan yang termaktub dalam Standar Operasional Prosedur pelayanan

publik. Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur dan transparan. Penerapan standar pelayanan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP ini dimaksudkan sebagai panduan bagi seluruh aparatur dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya serta untuk menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas masing-masing aparatur. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar juga menerapkan beberapa kebijakan-kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan iklim investasi, yaitu :

- 1) Melakukan penyusunan serangkaian kegiatan yang dapat meningkatkan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar.

- 2) Melakukan kegiatan-kegiatan dan pelatihan bagi aparatur penyelenggara pelayanan yang diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Melakukan penataan kembali ruang pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- 4) Menempatkan tim teknis pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam lingkup Pemerintah Kota Makassar untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar didukung oleh sumberdaya manusia dan sarana prasarana yang memadai. Dapat dilihat pada tabel (4.1) Jumlah ASN dan tenaga kontrak, sedangkan pada Tabel 4.2 dapat dilihat klasifikasi tingkat pangkat/golongan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar.

Sedangkan aspek sarana prasarana yang dimiliki dan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar sebagaimana disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.1. Jumlah ASN dan Tenaga Kontrak

	Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	S2	8	10	18
2.	S1	24	23	47
3.	D3	2	3	5
4.	SMA	3	3	6
5.	Tenaga Kontrak	22	25	47
	Total	59	64	123

Sumber : DPMPTSP Kota Makassar.

Jumlah total sumber daya manusia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebanyak 123 orang yang terdiri dari ASN sebanyak 76 orang dan tenaga kontrak sebanyak 47 orang dengan berbagai jenjang pendidikan, Berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 59 orang laki-laki dan 64 orang perempuan. Dari jenjang SMA berjumlah 6 orang, terdiri dari 3 perempuan dan 3 laki-laki. D3 berjumlah 5 orang terdiri dari 2 laki-laki dan 3 perempuan. S1 berjumlah 47 orang, terdiri dari 24 laki-laki dan 23 perempuan, kemudian pada jenjang S2 terdiri dari 8 laki-laki dan 10 perempuan. Dari jumlah ASN dan tenaga kontrak di DPMPSTP kebanyakan pegawai dari jenjang S1. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pegawai di tunjang oleh tingkat pendidikan yang memadai dalam memberikan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya

Tabel 4.2. Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai

No.	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	IV/c	1	-	1
2.	IV/b	2	-	2
3.	IV/a	4	5	9
4.	III/d	8	10	18
5.	III/c	2	7	9
6.	III/b	8	8	16
7.	III/a	4	4	8
8.	II/d	2	1	3
9.	II/c	2	2	4
10.	II/b	4	1	5
11.	II/a	-	1	1
12.	Tenaga Kontrak	22	25	47
Total		59	64	123

Sumber : DPMPSTP Kota Makassar

Pada tabel 4.2 klasifikasi tingkat pangkat atau golongan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

di urutkan dari golongan tertinggi yaitu golongan IV/a sampai dengan golongan II/a, dan tenaga kontrak berjumlah 47 orang.

Tabel 4.3. Rincian Aset yang Dikelola

No.	Aset yang Dikelola	Jumlah Aset (Unit)	No.	Aset yang Dikelola	Jumlah Aset (Unit)
1.	AC	22	23.	<i>Notebook</i>	6
2.	Lemari	15	24.	<i>Printer</i>	31
3.	Brankas	1	25.	Televisi	7
4.	Komputer	44	26.	<i>Whiteboard</i>	2
5.	Dispenser	8	27.	<i>Wireless</i>	1
6.	<i>Filling Cabinet</i>	7	28.	<i>CCTV</i>	2
7.	Kamera Digital	1	29.	Mesin Genset	2
8.	<i>Keyboard</i>	44	30.	Alat Ukur	3
9.	<i>Exhaust Fan</i>	3	31.	Mesin Fotocopy	1
10.	<i>Handy Talky</i>	6	32.	Papan Informasi	1
11.	Kulkas	5	33.	Papan Tarif	1
12.	Kursi Kerja	92	34.	Mesin Penghancur	1
13.	Kursi Pimpinan	8	35.	Kertas	1
14.	Kursi Tamu	2	36.	Mesin Absensi	1
15.	Layar Proyektor	1	37.	Mesin No. Antrian	2
16.	Lemari Arsip	6	38.	Mesin Laminating	1
17.	Meja Kerja	106	39.	Meja Antrian	2
18.	Meja Pimpinan	4	40.	Resepsionis	1
19.	Meja Rapat	3	41.	Mesin Penghisap	24
20.	Mesin Ketik	4	42.	Debu	1
21.	Mobil	4	43.	<i>Sound System</i>	4
22.	Motor	9	44.	<i>UPS</i>	10
				Rak Server	
				<i>PC Server</i>	
				<i>Scanner Barcode</i>	

Sumber : DPMPSTSP Kota Makassar

Pada tabel 4.3 bisa di lihat rincian aset yang di kelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berjumlah 499 aset, hal ini berarti dengan jumlah aset yang di kelola tersebut, sudah memadai untuk menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan

publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Daftar jenis perizinan dan waktu penyelesaian yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4. Daftar Perizinan dan Waktu Penyelesaian

No.	Jenis Izin	Waktu Penyelesaian
1.	Izin Gangguan (HO)	12 Hari
2.	Izin Mendirikan Bangunan	12 Hari
3.	Izin Trayek	12 Hari
4.	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol	12 Hari
5.	Izin Usaha Perikanan	12 Hari
6.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	12 Hari
7.	Izin Usaha Perdagangan	12 Hari
8.	Izin Usaha Industri	12 Hari
9.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	12 Hari
10.	Tanda Daftar Industri	12 Hari
11.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	12 Hari
12.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan Swasta	12 Hari
13.	Izin Kesehatan	12 Hari
14.	Izin Lingkungan	12 Hari
15.	Tanda Daftar Gudang	12 Hari
16.	Izin Mempekerjakan Tenaga Asing	12 Hari
17.	Izin Reklame	12 Hari

Sumber : DPMPSTP Kota Makassar

Pada tabel 4.5 daftar perizinan dan waktu penyelesaian yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, ada 17 jenis izin, mulai dari izin gangguan, izin mendirikan bangunan, izin trayek, izin tempat penjualan minuman beralkohol, izin usaha perikanan, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha perdagangan, izin usaha industri, tanda daftar

gudang, tanda daftar industri, tanda daftar usaha pariwisata, izin penyelenggaraan lembaga pelatihan swasta, izin kesehatan, izin lingkungan, tanda daftar gudang, izin mempekerjakan tenaga asing dan izin reklame, kemudian waktu penyelesaian sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan 12 hari.

b. Susunan organisasi

Susunan organisai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdiri atas:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat, terdiri atas :
 - a) Subbagian Perencanaan dan Pelaporan
 - b) Subbagian Keuangan
 - c) Subbagian Umum dan Kepegawaian
- 3) Bidang Kebijakan, Advokasi, Pengaduan, Data dan Sistem Informasi Layanan
 - a) Seksi Kebijakan dan Advokasi
 - b) Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi
 - c) Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Layanan
- 4) Bidang Perencanaan, Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal, terdiri atas :
 - a) Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal
 - b) Seksi Promosi Penanaman Modal
- 5) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, terdiri atas :

- a) Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - b) Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal
- 6) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, terdiri atas :
- a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I
 - b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II
 - c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III
- 7) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, terdiri atas :
- a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/I
 - b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/II
 - c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/III
- 8) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, terdiri atas :
- a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/I
 - b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/II
 - c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/III
- 9) Kelompok Jabatan Fungsional
- 10) Unit Pelaksana Teknis (UPT).

Berdasarkan peraturan Wali Kota Makassar nomor 32 Tahun 2019 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. DPMPSTP merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang

penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah. DPMPTS di pimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretariat daerah.

a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai

uraian tugas dan fungsi:

- 1) Merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- 2) Merumuskan dan melaksanakan visi misi dinas.
- 3) Merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- 4) Merumuskan dan melaksanakan visi misi dinas.
- 5) Merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan sekretariat dan bidang penanaman modal, bidang pelayanan depan perizinan, bidang pelayanan belakang perizinan teknis, bidang pelayanan belakang perizinan nonteknis.
- 6) Merumuskan rencana strategi (RENSTRA) dan rencana kerja (RENJA), indikator kinerja utama (IKU), rencana kerja dan anggaran (RKA)/RKPA, dokumen pelaksanaan anggaran (DPA)/DPPA dan perjanjian kinerja (PK) dinas.
- 7) Mengoordinasikan dan merumuskan bahan penyiapan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah daerah (LPPD), laporan keterangan pertanggung jawaban (LKPJ) dan laporan akuntabilitas kinerja instansi

pemerintah (LAKIP)/sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP) dinas.

8) Merumuskan (LAKIP)/(SAKIP) dinas.

9) Mengoordinasikan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan organisasi tata laksana dan lain sebagainya.

b. Sekretariat

Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan dinas. Sekretariat dalam melaksanakan fungsi dan tugas :

- a) Perencanaan operasional urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- b) Pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- c) Pengekoordinasian urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- d) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.
- f) Perencanaan operasional urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- g) Pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.

- h) Pengoordinasikan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.



- i) Perencanaan oprasional urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
 - j) Pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
 - k) Pengoordinasikan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
 - l) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
 - m) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.
- c. Subbagian perencanaan dan pelaporan
- Subbagian perencanaan dan pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan program kegiatan dinas.
- Subbagian perencanaan dan pelaporan dalam melaksnakan fungsi dan tugas :
- a) Perencanaan oprasional urusan perencanaan dan pelaporan
 - b) Pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan
 - c) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan perencanaan dan pelaporan
 - d) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

d. Subbagian keuangan

Subbagian keuangan mempunyai tugas melakukan administrasi dan akuntansi keuangan.

Subbagian keuangan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi:

- a) Perencanaan kegiatan di bidang administrasi dan akuntansi keuangan
- b) Pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi dan akuntansi keuangan
- c) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan evaluasi dan pelaporan
- d) Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

e. Subbagian umum dan kepegawaian

Subbagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan umum, penatausahaan surat menyurat serta administrasi kepegawaian.

Subbagian umum dan kepegawaian dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi :

- a) Perencanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan, surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.
- b) Pelaksanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan, surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.

- c) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan, surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.
- d) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.
- f. Bidang pelayanan pelayanan belakang perizinan teknis

Bidang Pelayanan Perizinan mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan tugas, bidang pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyusunan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang pelayanan perizinan.
- b) Penyusunan rencana dan program kerja bidang pelayanan perizinan.
- c) Membuat norma dan prosedur kegiatan terkait pelayanan perizinan teknis.
- d) Melaksanakan pelayanan perizinan teknis.
- e) Melaksanakan verifikasi administrasi, Pengkajian, Peninjauan lokasi serta penetapan retribusi pelayanan perizinan teknis.
- f) Melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas kegiatan dan anggaran bidang pelayanan perizinan teknis.
- g) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan berdasarkan laporan hasil kegiatan masing-masing seksi di bidang pelayanan belakang perizinan teknis.

- h) Melaksanakan koordinasi dengan organisasi perangkat daerah lain terkait pelayanan dan proses perizinan teknis.
- i) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.
 - 1) Seksi pengkajian dan verifikasi perizinan teknis.

Mempunyai tugas melakukan pengkajian dan verifikasi perizinan administrasi berkas pemohon perizinan teknis, dalam melaksanakan tugasnya, seksi pengkajian dan verifikasi perizinan teknis mempunyai fungsi:

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA)
- b) Menyiapkan rencana kegiatan pengkajian dan verifikasi perizinan teknis.
- c) Melakukan pengkajian teknis dan verifikasi hasil peninjauan lapangan sesuai berkas perizinan teknis.
- d) Mengevaluasi hasil kegiatan seksi pengkajian dan verifikasi perizinan teknis.
- e) Mengkoordinasikan pertimbangan dalam pemberian pelayanan perizinan teknis di bidang pelayanan belakang perizinan teknis.
- f) Membuat hasil pengkajian dan verifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan teknis.
- g) Menyusun laporan hasil kegiatan bulanan seksi pengkajian dan verifikasi sebagai bahan pertanggung jawaban bidang pelayanan belakang perizinan teknis.

h) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

2) Seksi Peninjauan Perizinan Teknis.

Mempunyai tugas melakukan peninjauan lapangan berdasarkan permohonan perizinan teknis. dalam melaksanakan tugasnya, seksi peninjauan perizinan mempunyai fungsi :

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang pelayanan belakang perizinan teknis.
- b) Menyiapkan rencana kegiatan peninjauan perizinan teknis.
- c) Melakukan peninjauan lapangan permohonan perizinan teknis.
- d) Mengevaluasi hasil kegiatan seksi peninjauan perizinan teknis.
- e) Mengkoordinasikan pertimbangan dalam pemberian pelayanan perizinan teknis di bidang pelayanan belakang perizinan teknis.
- f) Membuat hasil peninjauan lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan teknis.
- g) Menyusun laporan hasil kegiatan bulanan seksi peninjauan sebagai bahan pertanggung jawaban bidang pelayanan belakang perizinan teknis.
- h) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.
- i) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

3) Seksi Penetapan Perizinan Teknis.

Mempunyai tugas melakukan penetapan retribusi berdasarkan hasil pengkajian teknis dan verifikasi administrasi perizinan teknis, dalam melaksanakan tugasnya, seksi penetapan perizinan teknis mempunyai fungsi:

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA).
- b) Menyiapkan rencana kegiatan penetapan perizinan teknis.
- c) Melakukan penghitungan retribusi perizinan teknis.
- d) Mengevaluasi hasil kegiatan seksi penetapan perizinan teknis.
- e) Mengkoordinasikan penetapan retribusi berdasarkan hasil kajian teknis dalam pemberian pelayanan perizinan teknis di bidang pelayanan belakang perizinan teknis.
- g. Bidang pelayanan pelakang perizinan non teknis.

Bidang pelayanan belakang perizinan non teknis mempunyai tugas melakukan koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan perizinan non teknis. bidang pelayanan belakang non teknis fungsi :

- a) Penyusunan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang pengolahan erizinan.
- b) Melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran bidang.
- c) Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data perizinan non teknis.

- d) Melakukan koordinasi perizinan non teknis.
- e) Melaksanakan sosialisasi dan informasi tentang pelayanan perizinan non perizinan.
- f) Melaksanakan peninjauan, penetapan dan pengkajian perizinan non teknis.
- g) Merumuskan pelaksanaan pengelolaan administrasi perizinan non teknis.
- h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- i) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
 - 1) Seksi Peninjauan Non Teknis.

Mempunyai tugas melakukan peninjauan lapangan berdasarkan permohonan perizinan teknis. Dalam melaksanakan tugasnya, seksi peninjauan perizinan non teknis mempunyai fungsi:

 - a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang pelayanan belakang erizinan non teknis.
 - b) Menyiapkan bahan pelaksanaan peninjauan perizinan non teknis.
 - c) Menyusun jadwal pelaksanaan peninjauan perizinan non teknis.
 - d) Melaksanakan peninjauan perizinan non teknis.
 - e) Membuat laporan pelaksanaan peninjauan perizinan non teknis.
 - f) Melaksanakan pengawasan, menyiapkan rencana kegiatan

peninjauan perizinan teknis.

- g) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.
- h) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

2) Seksi kajian non teknis.

Mempunyai tugas melakukan kajian retribusi berdasarkan administrasi permohonan perizinan non teknis, Dalam melaksanakan tugasnya, seksi kajian non teknis mempunyai fungsi :

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang pelayanan belakang perizinan non teknis.
- b) Membuat rencana kerja anggaran dan dokumen anggaran seksi kajian perizinan non teknis.
- c) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan kajian perizinan non teknis.
- d) Menerima, memeriksa dan mengkaji permohonan perizinan non teknis.
- e) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan kajian perizinan non teknis.
- f) Melaksanakan kegiatan sosialisasi.
- g) Melaksanakan kegiatan pembinaan.
- h) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

sesuai dengan tugas dan fungsi.

i) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

3) Seksi penetapan non teknis.

Mempunyai tugas melakukan penetapan retribusi berdasarkan hasil pengkajian teknis dan verifikasi administrasi perizinan non teknis, dalam melaksanakan tugasnya, seksi penetapan perizinan non teknis mempunyai fungsi :

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang pelayanan belakang perizinan non teknis.
- b) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan penetapan perizinan non teknis.
- c) Memverifikasi data permohonan perizinan non teknis.
- d) Membuat surat ketetapan retribusi perizinan non teknis.
- e) Menerima dan meregister pembayaran serta Membuat tanda bukti pembayaran.
- f) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan penetapan perizinan non teknis.
- g) Melaksanakan Pendataan.
- h) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

i) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

h. Bidang pelayanan depan perizinan

Bidang Pelayanan Depan Perizinan mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan;

- a) Penyusunan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang pelayanan depan perizinan.
- b) Mengkoordinasikan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perencanaan dan pengawasan investasi penanaman modal.
- c) Pengkajian dan pengusulan kebijakan di bidang perencanaan dan pengawasan investasi penanaman modal.
- d) Penetapan standar prosedur dan kriteria pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan dan pengawasan investasi penanaman modal.
- e) Pengkoordinasian perencanaan dan pelaksanaan pengawasan investasi penanaman modal.
- f) Perencanaan, pengembangan potensi dan peluang penanaman modal di daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui pembinaan penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan, meningkatkan daya saing, menciptakan persaingan usaha yang sehat serta menyebarkan informasi yang seluas-luasnya dalam lingkup penyelenggaraan penanaman modal.
- g) Pembangunan, pengembangan serta pengelolaan perangkat lunak, infrastruktur jaringan dan perangkat keras informasi.

- h) Penyelenggaraan fasilitasi kerjasama di bidang penanaman modal.
- i) Penyelenggaraan penyusunan kebijakan teknis promosi penanaman modal.
- j) Penyelenggaraan, koordinasi dan penyusunan materi promosi penanaman modal.
- k) Pemberian pelayanan informasi tentang potensi dan peluang investasi di Kota Makassar kepada pengusaha dari dalam dan luar negeri.
- l) Pengkoordinasian dan melakukan kegiatan promosi investasi terpadu antar lembaga, sektor dan pemerintah.
- m) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.
- n) Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

1) Seksi Promosi dan Penanaman Modal

Seksi Promosi dan Penanaman Modal mempunyai tugas mempersiapkan dan memfasilitasi pelaksanaan promosi investasi bidang investasi dengan pemerintah, lembaga pemerintah dan swasta dalam dan luar negeri. Seksi Promosi dan Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan Anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA).
- b) Melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA).
- c) Menyusun rencana dan program kerja seksi layanan informasi dan

pengaduan.

- d) Mengumpulkan data dan bahan tentang peraturan perundang-undangan dan terkait pelayanan perizinan.
 - e) Memberikan pelayanan informasi terkait pelayanan perizinan.
 - f) Mengelola data dan bahan terkait pengaduan pelayanan perizinan.
 - g) Memberikan informasi pelayanan perizinan dan melayani keberatan-keberatan yang diajukan oleh pemohon atas penolakan berkas yang tidak lengkap.
 - h) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja atau pihak terkait pengaduan pelayanan perizinan.
 - i) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
 - j) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 2) Seksi pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan.

Seksi Pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon, sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Seksi Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA).
- b) Melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA).
- c) Menyusun rencana dan program kerja Seksi pendaftaran

- d) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait agar terjalin kerjasama yang sinergik dalam pemberian pelayanan perizinan yang prima kepada pemohon.
- e) Melakukan penelitian berkas izin dan kelengkapannya yang diajukan oleh pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
- f) Menelaah peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya dibidang pelayanan depan perizinan.
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- h) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- i) Menyusun potensi realisasi/bahan pemantauan untuk meningkatkan investasi penanaman modal.
- j) Menyiapkan bahan rekonsiliasi data realisasi penanaman modal dalam meningkatkan investasi.
- k) Menginventarisasi mengevaluasi data realisasi pelaksanaan penanaman modal.
- l) Melaksanakan pemantauan pelaksanaan penanaman modal.
- m) Melakukan perencanaan, identifikasi dan menyusun klasifikasi investasi penanaman modal.
- n) Melakukan penilaian terhadap perusahaan PMDN dan PMA yang berprestasi dan berkinerja baik.
- o) Melakukan pengawasan dalam pelaksanaan penanaman modal.
- p) Melakukan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang

pengendalian pengawasan pelaksanaan penanaman modal.

- q) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
 - r) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- 3) Seksi sistem informasi dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.

Seksi sistem informasi dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan mempunyai tugas melaksanakan sistem informasi dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan seksi sistem informasi dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA).
- b) Melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA).
- c) Menyusun rencana dan program kerja seksi sistem informasi dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.
- d) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan sistem informasi dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.
- e) Menyusun, melaksanakan dan mengendalikan program kerja seksi bidang.
- f) Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan dan

pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan secara terintegrasi.

- g) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan perizinan lainnya
- h) Mengumpulkan, mengolah dan menyusun data perkembangan pelayanan perizinan.
- i) Melaksanakan pemuthakiran data, pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan sistem informasi manajemen dinas.
- j) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- k) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

i. Bidang penanaman modal

Bidang penanaman modal mempunyai tugas melaksanakan perencanaan, pengawasan dan promosi investasi penanaman modal untuk mengoptimalkan pengawasan dalam pengolahan potensi penanaman modal daerah. bidang penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyusunan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang penanaman modal.
- b) Mengkoordinasikan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perencanaan dan pengawasan investasi penanaman modal.
- c) Pengkajian dan pengusulan kebijakan di bidang perencanaan dan pengawasan investasi penanaman modal.
- d) Penetapan standar prosedur dan kriteria pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan dan pengawasan investasi penanaman modal.

- e) Pengkoordinasian perencanaan dan pelaksanaan pengawasan investasi penanaman modal.
- f) Perencanaan, pengembangan potensi dan peluang penanaman modal di daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui pembinaan penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan, meningkatkan daya saing, menciptakan persaingan usaha yang sehat serta menyebarkan informasi yang seluas-luasnya dalam lingkup penyelenggaraan penanaman modal.
- g) Pembangunan, pengembangan serta pengelolaan perangkat lunak, infrastruktur jaringan dan perangkat keras informasi penanaman modal.
- h) Penyelenggaraan fasilitasi kerjasama di bidang penanaman modal.
- i) Penyelenggaraan penyusunan kebijakan teknis promosi penanaman modal.
- j) Penyelenggaraan, koordinasi dan penyusunan materi promosi penanaman modal.
- k) Pemberian pelayanan informasi tentang potensi dan peluang investasi di Kota Makassar kepada pengusaha dari dalam dan luar negeri.
- l) Pengkoordinasian dan melakukan kegiatan promosi investasi terpadu antar lembaga, sektor dan pemerintah.
- m) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.
- n) Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

1) Seksi promosi dan penanaman modal

Seksi promosi dan penanaman modal mempunyai tugas mempersiapkan dan memfasilitasi pelaksanaan promosi investasi bidang investasi dengan pemerintah, lembaga pemerintah dan swasta dalam dan luar negeri. Seksi promosi dan penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang penanaman modal.
- b) Melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang penanaman modal.
- c) Menyelenggarakan koordinasi, kerjasama penanaman modal.
- d) Memfasilitasi kerjasama antara pengusaha.
- e) Menyiapkan dan memfasilitasi kemitraan antar usaha mikro dengan pengusaha besar.
- f) Memfasilitasi lembaga pemerintah/swasta dalam dan luar negeri terkait penanaman modal.
- g) Melakukan inventarisasi dan identifikasi calon mitra usaha.
- h) Melakukan pemantauan dan evaluasi kerjasama promosi penanaman modal.
- i) Memetakan tempat atau daerah sebagai tujuan promosi.
- j) Memetakan tempat atau daerah sebagai tujuan promosi.
- k) Menyelenggarakan promosi secara bersama dan terpadu lintas

instansi dan dunia usaha.

- l) Memberikan informasi peluang investasi yang prospektif.
- m) Melakukan pelayanan informasi dan kebijakan promosi penanaman modal.
- n) Memberikan informasi potensi sumber daya alam dan peluang investasi.
- o) Melakukan penetapan, standar dan prosedur pelaksanaan promosi.
- p) Menyelenggarakan pameran, temu usaha, kontak bisnis dan seminar penanaman modal.
- q) Melakukan proses tindak lanjut hasil setiap kegiatan promosi.
- r) Melakukan penyusunan, penyempurnaan sarana dan prasarana promosi.
- s) Menyediakan, penyiapan materi, sarana dan prasarana promosi.
- t) Menyusun rencana kebutuhan sarana dan prasarana promosi.
- u) Melakukan monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana promosi.
- v) Menyediakan sarana promosi berupa leaflet, poster, buklet, CD dan sarana promosi lainnya. menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Pengkajian dan Pengendalian.
- w) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

x) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

2) Seksi Perencanaan dan Pengawasan Penanaman Modal.

Seksi perencanaan dan pengawasan penanaman modal mempunyai tugas melakukan perencanaan untuk peningkatan investasi dalam pelaksanaan penanaman modal dan realisasi investasi perusahaan PMDN dan PMA. Seksi perencanaan dan pengawasan penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun bahan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang penanaman modal.
- b) Melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) bidang penanaman modal.
- c) Menyusun potensi realisasi/bahan pemantauan untuk meningkatkan investasi penanaman modal.
- d) Menyiapkan bahan rekonsiliasi data realisasi penanaman modal dalam meningkatkan investasi.
- e) Menginventarisasi, mengevaluasi data realisasi pelaksanaan penanaman modal.
- f) Melaksanakan pemantauan pelaksanaan penanaman modal.
- g) Melakukan perencanaan, identifikasi dan menyusun klasifikasi investasi penanaman modal.
- h) Melakukan penilaian terhadap perusahaan PMDN dan PMA yang berprestasi dan berkinerja baik.
- i) Melakukan pengawasan dalam pelaksanaan penanaman modal.

- j) Melakukan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian pengawasan pelaksanaan penanaman modal.
 - k) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
 - l) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- 3) Seksi pemberdayaan usaha daerah.

Seksi pemberdayaan usaha daerah mempunyai tugas menyusun dan merencanakan sosialisasi, bimbingan teknis, penyuluhan dan kegiatan lainnya untuk pemberdayaan usaha daerah. Seksi pemberdayaan usaha daerah menyelenggarakan fungsi :

- a) Melakukan pengumpulan data dan analisis pelaku usaha mikro, kecil, menengah, besar dan koperasi.
- b) Melakukan inventarisasi dan identifikasi calon mitra usaha serta menyusun direktori, usaha kecil, menengah dan koperasi untuk bermitra dengan pengusaha besar.
- c) Menyusun dan melaksanakan sosialisasi, workshop, bimbingan teknis dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pemberdayaan usaha dan penanaman modal.
- d) Melaksanakan penyuluhan dan pembinaan pelaku usaha mikro, kecil, menengah, besar dan koperasi untuk bermitra dengan pengusaha besar.
- e) Memberdayakan badan usaha melalui pembinaan dan meningkatkan kemitraan penanaman modal.
- f) Meningkatkan kemitraan, menyebarkan informasi dalam

- penyelenggaraan penanaman modal.
- g) Melaksanakan pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada kepala bidang penanaman modal.
 - h) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
 - i) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

B. HASIL PENELITIAN

kinerja pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menurut T. R. Mitchell dalam Sedarmayanti dapat diukur dari 5 sub Indikator yaitu: kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan telaah dokumen maka hasil penelitian dari Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terdapat 5 sub indikator kinerja yang menjadi indikator digunakan dalam mengukur efektivitas kinerja pegawai menurut sub Indikator tersebut.

1. Kualitas kerja

Dilihat dari pengetahuan dan ketelitian dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai pada kantor DPMPTSP Kota Makassar, serta tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, untuk dapat menunjang visi dan misi suatu organisasi.

a. Pengetahuan yang dimiliki selama bekerja

Sebagian besar dari pekerja akan menghasilkan performansi yang efektif jika pegawai DPMPTSP memiliki pengetahuan, keterampilan yang cukup baik dan dapat diaplikasikan secara bersamaan, Seperti yang dikatakan oleh NIA selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berikut :

“Mengenai wawasan dan pengetahuan pegawai disini memang harus memiliki wawasan dan pengetahuan di bidang masing-masing, jadi pegawai disini menggunakan grid-grid kalau dia sarjana ditempatkan di grid 6 atau 7, sistem kinerjanya disini kalau SMA di sejajarkan juga dengan SMA. Kalau dari segi kesesuaian pendidikan, ada yang tidak sesuai pendidikan tapi bisa diikutkan pelatihan yang diadakan oleh kantor (hasil wawancara dengan NIA, pada tanggal 10\12\2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu, sesuai dengan penempatana bidang kerja masing-masing, bisa di lihat dari penempatana-penempatannya atau grid-gridnya, dan dari kesesuaian pendidikan dengan latar belakang yang dimiliki oleh pegawai ada yang tidak sesuai namun akan diikutkan pelatihan, artinya pegawai yang tidak sesuai dengan bidang kerja dengan latar belakang pendidikan harus mengikuti pekatihan-pelatihan yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bergerak di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan .

Seperti yang dikatakan oleh MAG selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“Seperti pada latar belakang pendidikan yang di butuhkan di bagian perizian bisa PNS, itu boleh dari SMA, S1, S2, dan S3, kalau jurusannya teknik sipil bisa urus menyangkut ke tata ruangan bisa IMB juga walapaun dasarnya bukan di situ, bisa ikut pelatihan sesuai bidang nanti diberikan sertifikat. Kalau masalah kesesuaian dengan disiplin ilmu ada namanya pelatihan ataupun pengalaman, karena dalam ASN tidak ada yang melarang kalau tidak terlalu spesifik disiplin ilmunya, seperi juga sayakan sarjana ekonomi tapi di tempatkan di bagian sistem informasi tapi saya sudah sering ikut pelatihan dan juga tentunya ada pengalaman, rata-rata pegawai disini sudah mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan bidang kerja masing-masing (hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 14/12/2020).”

seperti yang dikatakan oleh I selaku pegawai bidang Layanan Informasi dan Pengaduan berikut:

“Kalau saya bidang kerjaku tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, karena saya sarjana ekonomi tapi di tempatkan di bagian informasi, contohnya saja sekarang menteri bukan orang kesehatan jadi meneteri kesehatan, tapi ada namanya pelatihan multi pelayanan saya pernah ikut pelatihan *servis excellence* ada sertifikatnya pelatihan ini di adakan oleh kantor (hasil wawancara dengan I pada tanggal 14/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut tentang kesesuaian kerja dan kemampuan kerja pegawai sudah mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan bidang kerja pegawai masing-masing, kemudian pada latar belakang pendidikan yang di butuhkan di bagian perizian bisa PNS (Pegawai Negeri Sipil), mulai dari tingkat SMA, S1, S2, dan S3, kalau jurusannya teknik sipil bisa urus menyangkut ke tata ruangan dan IMB walapaun dasarnya bukan di situ, akan diikuti pelatihan sesuai bidangnya dan diberikan sertifikat. Seperi juga pada sarjana ekonomi tapi di tempatkan di bagian sistem informasi namun pegawai yang ada pada bidang tersebut mengikuti pelatihan bimtek

Servis Excellence atau layanan prima yang merupakan suatu pola pelayanan terbaik dalam manajemen yang mengutamakan kepedulian terhadap pengguna layanan di DPMPTSP.

b. Komitmen kerja

Pegawai DPMPTS harus memiliki komitmen kerja. Komitmen tersebut ditunjukkan oleh individu (pegawai) melalui keterlibatan dirinya pada organisasi, khususnya ia meyakini atau mempercayai tujuan dan nilai organisasi, berupaya untuk membantu usaha organisasi mencapai tujuan, dan mempertahankan diri untuk tetap menjadi pegawai di organisasi. Seperti yang dikatakan oleh NIA selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berikut:

“Disini kami menegaskan kepada para pegawai lainnya untuk bisa bertindak secara profesional dalam bekerja artinya bisa membedakan mana yang menjadi pekerjaan kantor dengan permasalahan pribadinya agar pekerjaan kantor yang dilakukan tidak terbengkalai dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tentunya kepentingan dinas itu di sesuaikan juga dengan pekerjaan pegawai dan apa-apa yang akan dikerjakan berdasarkan tugas pokok masing-masing (hasil wawancara dengan NIA pada tanggal 15/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai di DPMPTS dalam bekerja lebih dituntut lebih profesional dan lebih mementingkan dinas dibanding kepentingan pribadinya. Professional disini artinya pegawai yang ada di instansi tersebut harus bekerja lebih optimal dan memperhatikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasannya. Sejalan dengan pendapat tersebut adapun

pernyataan oleh H selaku pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan berikut:

“Sebagai seorang pegawai perlu mengedepankan kepentingan instansi di bandingkan dengan kepentingan pribadi, karena hal tersebut sudah menjadi tuntutan kerja setiap pegawai (hasil wawancara dengan H pada tanggal 15/12/2020).”

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa komitmen kerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam melaksanakan tugasnya diuntut untuk professional dalam hal bekerja, dimana pegawai perlu mengedepankan kepentingan instansi di bandingkan dengan kepentingan pribadinya sendiri.

c. Ketelitian dalam bekerja

Dalam bekerja ketelitian pegawai DPMPTSP sangat di butuhkan untuk mencapai hasil pekerjaan yang maksimal dan menghindari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi pada DPMPTSP selama melaksanakan tugas. Seperti yang dikatakan oleh MAG selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“Setiap pegawai harus selalu teliti dalam menyelesaikan tugas untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi dan juga harus sesuai dengan SP (standar pelayanan) dan SOP (standar oprasional pelayanan) yang berlaku di DPMPTSP, karena untuk memenuhi indikator layanan publik harus ada SP dan SOP, karena di DPMPTSP ada pelayanan publik ada izin yang keluar tentunya harus mempunyai SP dan tiap izin ada jangka waktu kerja, jadi tiap izin harus ada SP, SOP dan cara-cara pengaduan juga harus mengikuti ketentuan yang berlaku kalau

ada masyarakat yang mengadu harus di layani sampai pengaduan tersebut selesai (hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 14/12/2020).”

Sejalan dengan pendapat tersebut adapaun pernyataan oleh I selaku Pegawai bidang Layanan Informasi dan Pengaduan berikut:

“iya memang ketelitian dalam bekerja sangat penting karena disini menangani berbagai izin baik itu izin masuk atau keluar dan harus mengikuti SP dan SOP yang berlaku di kantor ini tentunya juga ada SOP pengaduan (hasil wawancara dengan I pada tanggal 14/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakan bahwa ketelitian dalam bekerja sangat penting karena dalam menangani berbagai jenis izin harus sesuai dengan SP dan SOP yang berlaku di DPMPTSP. Artinya pegawai lebih dituntut dalam bekerja dan harus teliti dalam menyelesaikan setiap perizinan untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam hal pembuatan surat izin, karena setiap perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar haru sesuai dengan SP (Standar Pelayanan), SOP (Standar Operasional Prosedur) dan mekanisme pengaduannya harus sesuai denga ketentuan yang telah dibuat, maka dari itu pegawai harus memperhatikan ketelitian dalam bekerja guna menghindari kesalahan dalam pelayananya, karena instansi tersebut sangat memperhatikan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

2. Ketepatan waktu

Dapat dilihat dari waktu penyelesaian dalam mengerjakan tugas dengan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan waktu sangat berguna diperhatikan dalam suatu organisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pelanggan atau pengguna. Pegawai DPMPTS yang menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan akan membuat organisasi mampu berkembang karena pengguna telah mempercayai organisasi berdasarkan ketepatan waktu dalam pelayanan.

a. Waktu penyelesaian pekerjaan

Waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan faktor utama, secara sederhana pengelolaan waktu dikenal juga dengan istilah manajemen waktu. Manajemen waktu adalah proses perencanaan dan pengendalian secara sadar terhadap waktu yang dihabiskan untuk kegiatan tertentu, terutama untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas.

Seperti yang dikatakan oleh MAG selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“jadi dek disini itu ada 17 jenis izin, semua punya SOP jadi mulai dari izin IMB(izin mendirikan bangunan) sampai dengan izin TGD (tanda daftar gudang) semua ada prosedurnya, jadi kalau waktu penyelesaian setiap izin itu beda-beda tergantung kalau sesuai dengan SOP pasti tepat waktu tapi kalau berkasnya tidak lengkap pasti di tolak makanya harus memenuhi ketentuan yang berlaku di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar, sejauh ini penyelesaian setiap izin semua sudah mengikuti SOP, maka dari itu dinas terus berupaya agar setiap izin yang di terbitkan tepat waktu (hasil wawancara dengan MAG pada tanggl 14/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian setiap izin sudah sesuai dengan SOP yang berlaku di DMPTSP dan standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar, ada 17 jenis izin mulai dari izin gangguan, izin mendirikan bangunan, izin trayek, izin tempat penjualan minuman beralkohol, izin usaha perikanan, izin usahan konstruksi, izin usaha perdagangan, izin usaha industry, izin daftar perusahaan, izin daftar industry, izin tanda daftar usaha pariwisata, izin penyelenggaraan lembaga pelatihan swasta, izin kesehatan, izin lingkungan, izin tanda daftar gudang, izin mempekerjakan tenaga asing dan izin reklame semua sudah mempunyai standar oprasional pelayanan yang jelas, telah berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya. Dan pada prakteknya para pegawai yang terkait dengan bagian ini telah memenuhi standar pelayanan dan memberikan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan penerima layanan. Seperti yang katakan oleh H selaku pengguna layanan izin usaha Perdagangan:

“Ya kalau prosedur dan pelayanannya sangat bagus karena sudah online, ini surat yang saya buat sudah lama cuman baru saya urus lagi, saya ingin menanyakan status surat yang saya buat inikan saya masuk internet tanggal 26 november 2020 yang saya mau tanyakan bagaimana statusnya, kalau statusnya disini dengan di rumah kan beda, apa yang kekurangan pokoknya kekurangan lah menurut saya, yang saya liat statusnya di internet masih dalam proses (hasil wawancara dengan H pada tanggal 16/12/2020).”

Sejalan dengan pendapat tersebut adapun pernyataan oleh N selaku pengguna layanan izin usaha perdagangan berikut:

“Standar pelayannannya sudah baik dan juga prosedur sudah sangat jelas apalagi sekarang sudah melalui online jadi sangat mudah untuk mengurus izin di sini dek, cuman ini dek SIUP baru lagi saya urus, kan sudami keluar izinnya tinggal mau di efektifkan (hasil wawancara dengan N pada tanggal 16/12/2020).”

Seperti yang dikatakan oleh AH Pegawai Bidang Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan berikut:

“Kalau mengenai waktu penyelesaian itu kami tidak bisa katakan tepat waktu karena ada bilang 2 minggu cepat ada 3 minggu tergantung dari persyaratan juga kalau misalkan ada berkas yang kurang nanti di masukkan ke backoffice di situ akan di masukkan persyaratan yang kurang. Kalau sejauh ini menurut saya belum tepat waktu, itu tergantung si pemohon juga sebenarnya kalau berkas-berkas sudah lengkap tentunya akan di proses, itumi biasa lama terbit surat izin yang di buat si pemohon karna syarat-syaratnya tidak di penuhi dan kami selaku pegawai disini tentunya berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan layanan publik (hasil wawancara dengan AH pada tanggal 17/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakana bahwa kemudahan untuk mengurus izin sesuai dengan standar pelayanan sudah sangat baik karena pengurusannya bisa diakses melalui online, namun waktu penyelesaian izinnya masih perlu ditingkatkan karena masi ada masyarakat yang tertunda izinnya dalam hal ini karenakan dari masyarakat itu sendiri atau pengguna layanan yang menunda pengurusan izin yang ingin dibuat dalam artian baru melakukan lagi pengurusan izin . Namun pegawai DPMPTSP terus berupaya untuk meningkatkan kinerja pelayanannya. Karena dalam penerbitan izin

ada yang ada mengatakan 2 minggu cepat ada juga yang mengatakan 3 minggu, itu tergantung dari persyaratan dan kelengkapan berkas yang akan dibuat oleh pemohon izin, kemudian jika ada berkas izin yang kurang juga nanti dimasukkan ke backoffice. Pada dasarnya tergantung dari masyarakat yang mengajukan izin jika semua berkas sudah memenuhi persyaratan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka izin segera di proses, maka dari itu penerbitan surat mengalami ketaralambatan terbit karena pemohon kurang melengkapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku kami. Tentunya pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan layanan publik

Adapun laporan pengaduan DPMPTSP sejak 2019-2020 :

Laporan pengaduan DPMPTSP tahun 2019

Bulan oktober (izin belum selesai)

- 1) Jenis izin SIUP (surat izin usaha perdagangan) 8 izin belum selesai
- 2) Jenis izin SIUP (surat izin usaha perdagangan) 1 izin belum selesai
keterangan barkode tidak terbaca.
- 3) Jenis izin SIUP (surat izin usaha perdagangan) 1 izin belum selesai
keterangan mempertanyakan soal keterangan bangunan lama bisa dipakai sebagai pengganti IMB

Laporan pengaduan DPMPTSP tahun 2020

bulan januari (izin belum selesai)

- 1) jenis izin TDG (tanda daftar gudang) 1 izin belum selesai
- 2) jenis izin SIUP (surat izin usaha perdagangan) sebanyak 16 izin belum selesai dan 4 izin ditolak
- 3) jenis izin IMB (izin memndirikan bangunan) sebanyak 2 izin belum selesai
- 4) jenis izin ALKES (alat kesehatan) 1 izin belum selesai bulan februari (izin belum selesai)

- 5) jenis izin SIUP (surat izin usaha perdagangan) sebanyak 7 izin belum selesai
- Bulan maret (izin belum selesai)

- 1) jenis izin SIUP (surat usaha perdagangan) sebanyak 10 izin belum selesai
- 2) jenis izin OPRS RS (izin operasi rumah sakit) 1 izin belum selesai
- 3) jenis izin IUI (izin usaha industry) 1 izin belum selesai

Untuk laporan pengaduan tahun 2019 ada 10 jenis izin SIUP dari laporan pengaduan tahun 2020 sejak januari sampai dengan maret paling banyak izin belum selesai pada izin SIUP sebanyak 33 izin belum selesai dari bulan januari sampai maret dan 4 izin SIUP di tolak, izin IMB 2, izin TGD 1, izizn ALKES 1, izin OPRS RS 1, dan izin IUI 1. Sesuai dengan pernyataan oleh MAG selaku kepala seksi sistem informasi Dokumen, Evaluasi, dan Pelaporan Perizinan sebagai berikut:

“Dari jumlah pengaduan tersebut semua terselesaikan dengan baik sesuai dengan mekanisme pengaduan yang diterapkan dari unit pengaduan layanan, jadi disini itu memiliki prosedur penanganan dari keluhan masyarakat penerima layanan. jadi pengaduan masyarakat itu bisa masuk melalui surat, bisa juga datang langsung, telepon, E-mail, E-lapor juga disediakan Kotak pengaduan ada di depan kotaknya dek, jadi penerima layanan itu dapat menyampaikan melalui masukan yang diberikan dan semua keluhan layanan direspon dengan baik sesuai prosedur penyelesaian yang ada disini, begitu dek (hasil wawancara dengan MAG pada 18/12/2020).”

Sejalan dengan pendapat oleh I selaku pegawai bidang Layanan Informasi dan Pengaduan berikut:

“Dicari apa yang di adukan pemohon terus di cari izinnya, kalau izin di tolak itukan waktu mereka mendaftar di sistem bisa di cek izinnya jadi kalau izinnya di tolak ada keterangan izinnya di tolak karena apa, biasa kalau online terbatas atau lama dek, kan biasa itu masyarakat mau cepat responnya. Kalau datang langsung kan masyarakat akan langsung mengetahui apa- apa yang perlu di lengkapi, makanya kami di sini sebagai pegawai terus mengupayakan supaya masrakat itu terlayani dengan baik dek (hasil wawancara dengan H pada tanggal 14/12/2020).”

Dari hasil wawancara di atas dapat di katakan unit pengaduan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar cukup tanggap dan memberikan respon yang baik bagi penerima layanan. dengan mekanisme pengaduan yang diterapkan dari unit pengaduan layanan, jadi pengaduan masyarakat bisa masuk melalui surat, dan bisa juga datang langsung, melalui telepon, E-mail, E-lapor dan disediakan juga Kotak pengaduan yang dipajang, jadi masyarakat atau penerima layanan dapat menyampaikan melalui masukan yang diberikan dan semua keluhan layanan telah direspon dengan baik sesuai prosedur penyelesaian pengaduan, setiap

pengaduan ditangani sesuai dengan prosedur penanganan keluhan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar .

3. Inisiatif

Dilihat dari kesadaran diri pegawai dalam melakukan tugas serta masalah yang dihadapinya, tanpa bergantung pada orang lain. Pegawai yang memiliki inisiatif memiliki peran yang sangat dominan dalam sebuah organisasi karena, pegawai yang memiliki inisiatif tinggi ialah pegawai yang memiliki ide-ide atau gagasan baru dalam organisasi, ide-ide tersebut digunakan untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi.

a. Menghasilkan ide-ide kreatif dalam bekerja

Kreatif menunjukkan cara berpikir pegawai DPMPTSP dalam memecahkan masalah. Kreatif dimulai dari berpikir untuk menemukan ide. Ide tersebut bisa jadi merupakan ide yang sederhana, akan tetapi efektif untuk memecahkan suatu masalah. Berikut hasil wawancara dengan oleh INA selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

“Jadi, pasti bawahan itu punya ide untuk memajukan organisasi atau perusahaan, ide itu juga bisa muncul dari pegawai bagaimana dia punya ide dalam memberikan pelayanan prima ke masyarakat itu sendiri dek,tapi terkadang hanya di tampung ada juga yang dilaksanakan, tergantung juga dari modal kalau bisa dilaksanakan tentunya akan dilaksanakan, begitupun juga kalau ada masalah yang dihadapi, kalau tidak selesai di tingkat kepala seksi masuk di kepala bidang kalau tidak selesai lanjut ke sekretaris dan nanti sekertaris yang melapor langsung ke kepala dinas. Tapi kalau masalahnya bisa di tangani di tingkat kepala seksi maka permasalahan hanya sampai di situ tidak lanjut lagi (hasil wawancara dengan NIA pada tanggal 14\12\2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung tetapi ada juga dilaksanakan namun disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki. Artinya pegawai dalam memajukan organisasi, tergantung dari modal kalau bisa dilaksanakan tentunya akan dilaksanakan, begitupun juga kalau ada masalah yang dihadapi, kalau tidak selesai pada tingkat kepala seksi akan ditangani oleh kepala bidang kalau tidak selesai akan lanjut ke sekretaris kemudian sekretaris yang akan melapor langsung ke kepala dinas. Tapi kalau masalahnya bisa di tangani di tingkat kepala seksi maka permasalahannya akan sampai di situ tidak lanjut lagi ke kepala dinasnya.

b. Perencanaan tujuan

Perencanaan tujuan kerja adalah suatu proses mempersiapkan usaha untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara sistematis dan logis, sampai pekerjaan itu selesai dan membuahkan hasil yang diharapkan bersama. Seperti yang dikatakan oleh MAG selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“jadi ada 9 target yang ingin di capai di sini tentunya untuk mencapai tujuan kinerja organisasi diantaranya itu terwujudnya organisasi pemerintah yang tertib efisien dan efektif, tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pengelolaan SKPD, terwujudnya aparatur yang disiplin, tersedianya aparatur pelayanan yang memiliki kapasitas di bidang pelayanan, tersedianya laporan keuangan yang akuntabel, terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, jumlah permohonan rekomendasi izin yang di proses sesuai aturan, terwujudnya

keinginan masyarakat dan dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif. Alhamdulillah semua target yang ingin di capai sudah terealisasi (hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 18/12/2020).”

Sejalan yang di katakana ibu ANK selaku Pegawai di DMPTSP sebagai berikut.

“Tentunya untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien harus mencapai target yang telah di tentukan dinas, makanya setiap tahun itu harus membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Pemerintah (LAKIP), ada Program Utamanya juga, Program Peningkatan Pelayanan Perizinan, Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi, Program Pengolahan Perizinan Teknis, dan Program Penyediaan Data dan Informasi Perizinan inimi Program-Program yang sudah mencapai kategori tinggi (hasil wawancara dengan ANK pada tanggal 18/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja DPMPTS sudah efektif dan efisien dalam hal mencapai pencapaian tujuan program berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Pemerintahan yang di dalamnya sudah terdapat program yang utama yaitu Program Peningkatan Pelayanan Perizinan dan lainnya. 9 target yang ingin di capai di sini tentunya untuk mencapai tujuan kinerja organisasi diantaranya itu terwujudnya organisasi pemerintah yang tertib efisien dan efektif, tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pengelolaan SKPD, terwujudnya aparatur yang disiplin. tersedianya aparatur pelayanan yang memiliki kapasitas di bidang pelayanan, tersedianya laporan keuangan yang akuntabel, terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, jumlah permohonan rekomendasi izin yang di proses sesuai aturan, terwujudnya keinginan

masyarakat dan dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif, dan target yang telah ditentukan sebelumnya telah terealisasi.

4. Kemampuan

Dilihat dari kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang maksimal. Selain itu, seorang pegawai harus memiliki pengalaman kerja sehingga pegawai dapat menempatkan diri secara tepat serta mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya masing-masing, seperti dalam hal:

a. Kemampuan Menyelesaikan pekerjaan

Pemberian tugas kepada pegawai DPMPTSP lebih disesuaikan dengan kemampuan dan keterampilan pegawai agar kesalahan dalam setiap hasil kerja pegawai bisa kita hindari akibat ketidakhahaman pegawai akan tugasnya yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka. Seperti yang dikatakan oleh NIA selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berikut:

“Didalam melakukan aktifitas pelaksanaan pekerjaan umumnya pegawai disini baik PNS maupun Non PNS sudah memahami dan mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri sesuai dengan tupoksinya serta bidang kerja masing-masing (hasil wawancara dengan NIA pada tanggal 10/12/2020).”

Lanjutan yang dikatakan Ibu NIA sebagai berikut :

“Pekerjaan yang dilakukan para pegawai telah berjalan dengan maksimal ini dibuktikan dengan sebuah penghargaan yang diberikan sebagai dinas PMPTSP terbaik 2020, penghargaan yang diraih tentunya pegawai harus dituntut selalu berinovasi apalagi perizinan merupakan pelayanan dasar masyarakat. Sehingga dinas terus berbenah untuk meningkatkan pelayanan terutama di tengah pandemi. Kenyamanan dan keamanan masyarakat tetap menjadi perhatian (hasil wawancara dengan NIA pada tanggal 10/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa didalam bekerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah mampu untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dan juga adanya penghargaan yang di terima sebagai DPMPTSP terbaik 2020 untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Sehingga tujuan yang diinginkan organisasi akan tercapai sesuai dengan hasil yang maksimal dan menjadi dasar suatu keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya. Seperti yang di katakana ANK selaku pegawai Bidang Perencanaan dan Pelaporan berikut:

“Tentunya selaku pegawai disini kami selalu di tutut untuk selalu bekerja secara professional Kami di sini pegawai kalau tidak sesuai disiplin ilmunya akan di ikutkan pelatihan sesuai dengan bidang masing-masing seperti pelatihan bimtek *servis excellence* samaji juga pelatihan pelayanan prima, pelatihan keuangan, pelatihan kepegawaian, bimtek inovasi dan bimtek ketataruangan (hasil wawancara dengan ANK pada tanggal 18/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakan pegawai yang tidak sesuai di siplin ilmu harus mengikuti pelatihan-pelatihan yang telah diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu, seperti pelatihan bimbingan teknis *servis excellence* atau pelatihan pelayanan prima, pelatihan keuangan, pelatihan kepegawaian, bimbingan teknis inovasi dan bimbingan teknis ketataruangan sesuai dengan bidang masing-masing karena dengan pegawai mengikuti pelatihan tersebut tentunya akan meningkatkan kinerja pegawai yang pada dasarnya dengan pegawai mengikuti pelatihan sesuai dengan tupoksi bidang kerja akan meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang akan mengurus berbagai surat izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

b. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah suatu dasar/acuan pegawai DPMPTSP dalam menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Seperti yang dikatakan oleh NIA selaku Kepala Subbagian umum dan kepegawaian berikut:

“Pengalaman kerja setiap orang itu beda-beda, ada yang 10 tahun ada yang lebih dari itu, tentunya ini menjadi dasar dan acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai agar organisasi lebih efektif dan efisien, dari pengalaman kerja seseorang disitumi di liat kinerjanya apakah dia mampu atau tidak dalam menyelesaikan tugas yang di berikan oleh atasan atau sebaliknya, yang saya liat disini rata-rata pegawai sudah mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidang kerja masing-masing (hasil wawancara dengan NIA pada tanggal 10/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja sangat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja organisasi dan tentunya sudah menjadi dasar dan acuan agar organisasi lebih baik lagi dalam menjalani roda pemerintahan dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Makassar sudah mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing. Sejalan dengan yang dikatakan oleh MAG selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“Tentunya pengalaman kerja itu sangat penting untuk memajukan instansi dan pada kenyataannya menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, maka makin banyak juga pengalaman yang didapat tentunya dengan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai, pasti bisa menyelesaikan tugas yang di bebankan (hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 11/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja yang di miliki pegawai sangat berdampak untuk kemajuan organisasi karena dengan pengalaman kerja yang dimiliki, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya. Pengalaman kerja sangat penting untuk memajukan instansi dan pada kenyataannya menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, maka makin banyak juga pengalaman yang didapatkan tentunya dengan pengalaman kerja yang dimiliki oleh pegawai, akan bisa menyelesaikan tugas yang telah diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang masing-masing.

5. Komunikasi

Adalah proses penyampaian makna dari satu kelompok ke kelompok lainnya menggunakan perantara yang membuat tujuan untuk memengaruhi pemikiran orang lain untuk melakukan sesuatu.

Dilihat dari bagaimana seorang pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan guna menunjang kualitas pemberian layanan informasi di dalam suatu organisasi. Wawancara kembali dengan NIA selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berikut:

“Dalam kepentingan perusahaan misalnya ada masalah mengenai perusahaan atau ada kegiatan yang akan dilakukan, kita melakukan rapat secara formal dengan orang-orang yang terkait. Dalam rapat itu semua karyawan bisa bebas menyampaikan pendapat dan akan di tangung terlebih dahulu oleh natulen setelah itu dicarilah solusi bersama yang akhirnya harus disepakati oleh semua pihak, untuk menjalin keakraban dengan pimpinan dan sesama karyawan, saya biasanya berbincang-bincang dengan mereka walaupun tidak direncanakan sebelumnya misalnya pada saat istirahat atau di acara-acara yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan berkumpul bersama saya juga dapat sharing tentang masalah perusahaan.” (hasil wawancara oleh NIA pada tanggal 04/02/2021)

Sejalan dengan pernyataan oleh AH selaku pegawai bidang verifikasi dan pendaftaran perizinan berikut:

“iya tentunya itu komunikasi sangat penting dalam kantor ini, kalau kami disini pegawai seperti biasaji yang kita lihat dek, itukan kalau kita beriteraksi dengan pegawai lain pasti akrab, kecuali itu kalau ada sesuatu yang mau di sampaikan ke atasan pasti kita itu sampaikan dengan sopan, seperti misalkan ada berkas mau di tanda tangani, karena ada juga batas-batasnya biarpun itu sudah akrab sekalimi dengan atasanta, begitu dek” (hasil wawancara oleh AH pada tanggal 04/02/2020)”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal yakni dalam melakukan rapat secara formal dengan orang-orang terkait, dalam menyampaikan pendapat akan ditampung dahulu pada notulen, setelah itu akan dicari solusinya yang akhirnya keputusan itu harus disepakati oleh semua pihak yang terkait dalam forum rapat, keakraban yang terjalin antara pimpinan dengan bawahan ataupun dengan pegawai lain biasanya dilakukan secara nonformal misalnya pada saat jam kantor istirahat, dan tidak terkait dengan jabatan karena mereka berdiskusi dalam ruang lingkup sebagai teman, agar mampu menciptakan suatu komunikasi yang kondusif sebagai salah satu upaya untuk memajukan perusahaan.

a. Keterbukaan informasi

Keterbukaan informasi dalam suatu instansi atau organisasi sangat penting memberikan keuntungan baik bagi masyarakat maupun badan publik. bentuk transparansi dan tanggungjawab badan publik terhadap masyarakat sebagai pengguna informasi publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Seperi yang dikatakan Bapak AMGG selaku pegawai bidang seksi layanan informasi dan pengaduan berikut :

“keterbukaan informasi perizinan ini saya rasa sudah sangat jelasm dek, ini aplikasi perizinan online bisami diakses melalui <http://www.dpmptsp-bintang5.makassar.go.id/index.php>, bisami melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut. Pemohon juga dapat memonitoring perkembangan dari prosedur perizinan dari jarak jauh hingga jarak dekat sehingga

memudahkan masyarakat tanpa harusmi lagi datang disini secara rutin untuk memantau, coba kita lihat di depan itu jarangmi ada orang yang datang karena itu kami sudah adakan ini melalui online (hasil wawancara dengan AMGG pada tanggal 16/12/2020).”

Sejalan dengan pendapat ibu N selaku pengguna layanan di DPMPTS

“Pemberian informasinya mengenai prosedur serta apa saja yang diperlukan untuk membuat surat izin sudah jelas dek karena sudah online jadi tidak perlu lagi mengulur waktu untuk datang memantau surat yang dibuat di kantor ini, seperti inikan surat yang saya ingin buat itu sudah adami izinnya cuman saya mau efektifkan lagi dek (hasil wawancara dengan N pada 16/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa penyediaan informasi bagi para pengguna layanan dan keterbukaan informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota makassar sudah jelas dan tidak perlu lagi datang ke kantor untuk memantau izin yang ingin di buat karena sudah bisa di akses oleh masyarakat melalui layanan online yang bisa diakses pada web tersebut <http://www.dpmptsp-bintang5.makassar.go.id/index.php> bagi pengguna izin jadi masyarakat yang ingin membuat izin sudah masuk kategori sangat baik karena pengguna dari layanan tidak perlu lagi datang memantau surat izin yang di buat, karena sudah melalui online.

b. Kejelasan prosedur pelayanan

Artinya adanya kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara

pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh MAG selaku Kepala Seksi sistem informasi, dokumentasi evaluasi dan pelaporan perizinan berikut:

“Kejelasan prosedurnya dan rincian biaya itu sudah di atur Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012, dan ada terdapat Sembilan unsur pelayanan dari pesyaratan pelayanan sampai penanganan pengaduan, saran dan masukan dari ke 9 unsur ini semua sudah sangat baik, dari ke 9 unsur ini yang nantinya menjadi penilaian dari masyarakat pengguna layanan karena kami disini setiap tahun mengadakan survey indek kepuasan masyarakat yang tentunya masyarakat akan menilai kinerja pelayanan di kantor ini, nanti saya perlihatkan IKM nya dari tahun-ketahun tapi sejauh ini sudah sangat baikmi dek (hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 14/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakan bahwa kinerja pelayanan di DPMPTSP sudah sangat baik kejelasan prosedur pelayanan dan rincian biaya atau tariff pelayanan sudah elas di atur dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan juga pada indeks kepuasan masyarakat yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah sangat baik. Sejalan dengan pendapat yang dikatakan oleh I selaku Pegawai bidang Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan berikut:

“Kepastian waktu penyelesainan setiap izin itu tergantung juga dari kelengkapan berkas dari si pembuat izin kalau sudah lengkap tentunya izinnya juga cepat di proses tapi kalau tidak lengkap pasti di tolak (hasil wawancara dengan I pada tanggal 14/12/2020).”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa kejelasan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sudah sangat baik dengan adanya program peningkatan pelayanan perizinan yang di dukung oleh kegiatan yaitu pelaksanaan indek kepuasan masyarakat yang di adakan tiap tahun untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan juga sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan publik.

Adapun dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar adalah :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- 5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Pengklasifikasian Cabang Dinas dan UPTD.
- 6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- 7) Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Tingkat kepuasan masyarakat atas layanan PTSP terhadap prosedur pelayanan perizinan disusun dalam standarisasi dan sertifikasi pelayanan perizinan. Seluruh mekanisme prosedur pelayanan perizinan disusun dalam standar mutu manajemen (ISO) sebagai salah satu persyaratan bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Tabel Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,605
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,559
U3	Waktu Penyelesaian	3,535
U4	Biaya/Tarif	3,589
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,559
U6	Kompetensi Pelaksana	3,660
U7	Perilaku Pelaksana	3,613
U8	Sarana dan Prasarana	3,581
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,586
	Nilai Indeks Pelayanan	3,584

Sumber : Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, juli 2019

Dari tabel dan gambar diatas yang merupakan hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan :

- a) Persyaratan pelayanan yang meliputi syarat yang harus dipenuhi dalam suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif dengan nilai rata-rata 3,605 yang menyatakan sangat sesuai. Memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.
- b) Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mencakup tata cara baku pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dengan nilai rata-rata 3,559 yang menyatakan sangat mudah. Memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.
- c) Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,535 tergolong sangat cepat. Memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.
- d) Unsur biaya/tarif meliputi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan menunjukkan nilai 3,589 yang menyatakan gratis. Memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.
- e) Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan menunjukkan nilai 3,559 yang menyatakan sangat sesuai. Memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.

- f) Kompetensi pelaksana yang mencakup kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman menunjukkan nilai 3,660 yang menyatakan sangat kompeten. Memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.
- g) Perilaku pelaksana yang merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan nilai 3,613 yang menyatakan sangat sopan dan ramah. Memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.
- h) Sarana dan prasarana yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan menunjukkan nilai 3,581 yang berarti memiliki kualitas sangat baik. Memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.
- i) Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan menunjukkan nilai 3,586 yang berarti telah dikelola dengan baik dan memiliki mutu pelayanan A serta kinerja unit pelayanan yang tergolong sangat baik.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,584 \times 25 = 89,602$
- b) Mutu pelayanan termasuk kategori A.
- c) Kinerja unit pelayanan tergolong Sangat Baik.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tergolong sangat baik dilihat dari unsur pelayannya, namun perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar lebih efektif dan efisien lagi kedepannya.

C. PEMBAHASAN

Pembahasan merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang didapatkan dilapangan serta sesuai dengan teori yang di gunakan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan T. R. Mitchell dalam Sedarmayanti. Teori tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai melalui beberapa indikator diantaranya kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

Mengetahui kinerja pegawai berarti berusaha untuk mempelajari serta memahami kinerja yang dimiliki oleh pegawai dalam sebuah organisasi. Dengan kata lain, mengetahui kinerja pegawai menjadi sangat penting atau memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja pegawai, indikator-indikator dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk diketahui, sehingga menganalisis kinerja hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan danke kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya.

Dalam menilai kinerja pegawai sangat ditentukan oleh fungsi yang diemban oleh pegawai terhadap tugas-tugas yang akan dilakukan. Dalam fungsi tersebut terkandung suatu tujuan dan sasaran yang akan dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Tujuan dan sasaran tersebut akan mengarahkan setiap pegawai untuk bertindak efektif dan efisien agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi. Olehnya itu dalam memahami kinerja tidak semata-mata didasarkan oleh kebutuhan untuk bekerja tetapi lebih dari itu, dibalik kebutuhan untuk bekerja terkandung suatu hasil yang perlu dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada pada Kantor Dinas Penanaman Modal Kota Makassar , maka diperoleh data hasil penelitian dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori Mitchell dalam Sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nuriana (2018) dilihat dari pengetahuan dan ketelitian dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai serta tingkat komitmen terhadap pelaksanaan penyelesaian tugas. Pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar pegawai sudah mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Pegawai pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar tidak memperlakukan dengan latar belakang pendidikan pegawai, karena pegawai yang tidak

sesuai dengan disiplin ilmunya akan di ikutkan pelatihan sesuai bidang kerja masing-masing pegawai.

Hasil penelitian mengenai Penilaian Kinerja pegawai pada kualitas kerja dapat kita lihat bahwa pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk tanggung jawab dalam pekerjaan pegawai semaksimal mungkin melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan. Kendala yang dialami oleh pegawai adalah dilihat dari kompetensi yang dimiliki, bahwa kompetensi yang dimiliki menjadi kendala tersendiri bagi pegawai khususnya pegawai tetap atau organik, mengenai kurang mampunya menguasai teknologi sehingga masih menggunakan kemampuan tenaga kontrak yang lebih berkompeten dibidang ilmu teknologi. Pelaksanaan tugas mendapat tanggung jawab penuh dari pegawai untuk mendapatkan hasil yang baik dibidang pelayanan masyarakat serta evaluasi tentang target kerja yang telah dan akan dilaksanakan sehingga pemahaman kerja pegawai serta instruksi pimpinan tentang tugas kerja yang akan dilaksanakan dapat dijalankan dengan baik.. Kualita Kerja memiliki sub indikator antara lain :

a. pengetahuan yang dimiliki selama bekerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kualitas yang terdiri dari pengetahuan yang dimiliki selama bekerja yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Kendala yang dialami oleh pegawai adalah dilihat dari kompetensi yang dimiliki,

bahwa kompetensi yang dimiliki menjadi kendala tersendiri bagi pegawai khususnya pegawai tetap atau organik, mengenai kurang mampunya menguasai teknologi sehingga masih menggunakan kemampuan tenaga kontrak yang lebih berkompeten dibidang ilmu teknologi. Pelaksanaan tugas mendapat tanggung jawab penuh dari pegawai untuk mendapatkan hasil yang baik dibidang pelayanan masyarakat serta evaluasi tentang target kerja yang telah dan akan dilaksanakan sehingga pemahaman kerja pegawai serta instruksi pimpinan tentang tugas kerja yang akan dilaksanakan dapat dijalankan dengan baik.

Pegawai di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu sudah sesuai dengan penempatana bidang kerja masing-masing, terutama pada bidang pelayanan perizinan, yang bisa di lihat dari penempatana-penempatannya atau grid-gridnya, dan dari kesesuaian pendidikan dengan latar belakang yang dimiliki oleh pegawai ada yang tidak sesuai namun akan diikutkan pelatihan yang di adakan oleh DPMPTSP. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2018) dalam peningkatakan pelayananya pegawai pada instansi tersebut mengadakan pelatihan-pelatihan guna untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih baik dalam menunjang visi dan misi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pelatihan-pelatihan yang diadakan tentunya akan meningkatkan kinerja SDM.

b. komitmen kerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kualitas yang terdiri dari komitmen selama selama bekerja yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Pegawai DPMPTS harus memiliki komitmen kerja. Komitmen tersebut ditunjukkan oleh individu (pegawai) melalui keterlibatan dirinya pada organisasi, khususnya ia meyakini atau mempercayai tujuan dan nilai organisasi, berupaya untuk membantu usaha organisasi mencapai tujuan, dan mempertahankan diri untuk tetap menjadi pegawai di organisasi. Dikatakan bahwa pegawai di DPMPTS dalam bekerja lebih dituntut lebih profesional dan lebih mementingkan dinas di banding kepentingan pribadinya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2018) bahwa dalam melakukan pekerjaan penting untuk melibatkan diri pada organisasi artinya pegawai dalam sebuah instansi lebih mengedepankan tujuan organisasinya, pada penelitian yang dilakukan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah bekerja secara profesional dengan melibatkan diri dalam organisasi dan telah berupaya untuk mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan kinerja pelayannya.

c. ketelitian dalam bekerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kualitas yang terdiri dari ketelitian dalam bekerja yang merupakan unsur terpenting

dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Ketelitian dalam bekerja sangat penting karena dalam menangani berbagai jenis izin harus sesuai dengan SP dan SOP yang berlaku di DPMPTSP. Artinya pegawai lebih dituntut dalam bekerja dan harus teliti dalam menyelesaikan setiap perizinan untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam hal pembuatan surat izin, karena setiap perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar harus sesuai dengan SP (Standar Pelayanan), SOP (Standar Operasional Prosedur) dan mekanisme pengaduannya harus sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat, maka dari itu pegawai harus memperhatikan ketelitian dalam bekerja guna menghindari kesalahan dalam pelayanannya, karena instansi tersebut sangat memperhatikan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2018) dalam penelitiannya ketelitian dalam bekerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai hal ini juga didasari oleh standar operasional yang telah ditetapkan.

2. Ketepatan waktu

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori Mitchell dalam Sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nur Khodijah (2019) Dapat dilihat dari penyelesaian dalam mengerjakan tugas dan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan waktu sangat berguna diperhatikan dalam suatu organisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pengguna layanan. Menyelesaikan

pekerjaan atau manajemen waktu dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar untuk menghasilkan kinerja yang baik harus bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Waktu penyelesaian setiap izin sudah sesuai dengan standar oprasional pelayanan (SOP) yang berlaku di DMPTSP dan standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya meskipun ada beberapa pengaduan yang di terima, telah selesaikan sesuai dengan prosedur pengaduan yang berlaku. Dan pada prakteknya para pegawai yang terkait dengan bagian ini telah memenuhi standar pelayanan dan memberikan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan penerima layanan. Hal ini juga di dukung dengan jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan sesuai SOP berdasarkan jumlah izin yang diverifikasi sebanyak 5.361 dokumen terdiri dari izin IMB, Izin lingkungan (IPLC dan B3), SPPL, KRK dan *siteplan*. Berlakunya Perwali Nomor 30 Tahun 2019 maka, seluruh izin teknis telah dilimpahkan ke DPMPSTP sehingga jumlah izin teknis dan non teknis yang diterbitkan sesuai SOP juga bertambah.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti, pada penyelesaian setiap izin memang harus mengikuti standar yang telah di tentukan oleh dinas, para pegawai yang terkait dengan bidang ini telah memenuhi standar pelayanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada

pengguna layanan , namun peneliti masi menemukan masyarakat yang melakukan pengaduan di DMPTS.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada indikator ketepatan waktu bisa dikatakan cukup efektif jika di liat dari jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan sesuai SOP yang diverifikasi sebanyak 5.361 dokumen, meskipun ada aduan dari masyarakat tetapi dinas sudah menyelesaikan sesuai dengan standar yang berlaku di kantor DPMPTSP. Ini seperti yang dikatakan Nur Khodijah (2019) pada penelitiannya, peneliti menemukan adanya ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian masyarakat mengeluh karena berkas pengurusannya belum juga selesai dengan waktu yang disepakati. beberapa tugas seperti pada pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal tersebut merupakan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan- persyaratan yang telah tertera sehingga masyarakat menganggap bahwa dalam mengurus surat perizinan masi berbelit-belit. Pada penelitian yang dilakukan, peneliti juga masih menemukan pengaduan-pengaduan oleh masyarakat meski Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah meyelesaikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

3. Inisiatif

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori Mitchell dalam sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Sitti Masita (2016) dilihat dari pengetahuan dan ketelitian dalam

pelaksanaan dan penyelesaian tugas. Dalam pelayanan perizina oleh pegawai pada kantor DPMPTSP Kota Makassar, serta tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, untuk dapat menunjang visi dan misi suatu organisasi.

Dilihat dari kesadaran diri pegawai dalam melakukan tugas serta masalah yang dihadapinya, tanpa bergantung pada orang lain. Pegawai yang memiliki inisiatif memiliki peran yang sangat dominan dalam sebuah organisasi karena, pegawai yang memiliki inisiatif tinggi seperti inisiatif dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan cepat dalam menanggapi permohonan izin yang dibutuhkan oleh pengguna layanan ialah pegawai yang memiliki ide-ide atau gagasan baru dalam organisasi, ide-ide tersebut digunakan untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi. Dapat disimpulkan bahwa untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung oleh dinas namun ada juga yang dilaksanakan, itu disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki oleh dinas, jika dilihat dari perencanaan tujuan DMPTS ada 9 target yang ingin di capai di DPMPTS terwujudnya organisasi pemerintah yang tertib efisien dan efektif, tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pengelolaan SKPD, terwujudnya aparatur yang disiplin. tersedianya aparatur pelayanan yang memiliki kapasitas di bidang pelayanan, tersedianya laporan keuangan yang akuntabel, terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, jumlah permohonan rekomendasi izin yang di proses sesuai aturan, terwujudnya

keinginan masyarakat dan dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif dari 9 target ini semua sudah terealisasi. Inisiatif memiliki sub indikator sebagai berikut:

a. menghasilkan ide kreatif dalam bekerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek inisiatif yang terdiri dari mampu menghasilkan ide kreatif yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Kreatif menunjukkan cara berpikir pegawai DPMPTSP dalam memecahkan masalah. Kreatif dimulai dari berpikir untuk menemukan ide. Ide tersebut bisa jadi merupakan ide yang sederhana, akan tetapi efektif untuk memecahkan suatu masalah. Ini seperti yang dikatakan oleh Sitti Masita (2016) pada penelitiannya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya kreativitas yang dimiliki oleh pegawai, sudah baik dalam meningkatkan dan mensukseskan program yang ada sehingga kinerja pegawai bisa terwujud.

Dapat dikatakan bahwa untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung tetapi ada juga dilaksanakan namun disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar .

b. perencanaan tujuan

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek inisiatif yang terdiri dari merencanakan tujuan yang akan dicapai yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Perencanaan tujuan kerja adalah suatu proses mempersiapkan usaha untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara sistematis dan logis, sampai pekerjaan itu selesai dan membuahkan hasil yang diharapkan bersama.

Dapat dikatakan bahwa untuk mencapai kinerja organisasi yang efektif dan efisien harus mempunyai target, dari 9 target yang di tentukan oleh DPMPTSP semua sudah tercapai serta dikatakan bahwa kinerja DPMPTS sudah efektif dan efisien dalam hal mencapai pencapaian tujuan program berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Pemerintahan yang di dalamnya sudah terdapat program yang utama yaitu Program Peningkatan Pelayanan Perizinan dan lainnya. Ini seperti yang dikatakan oleh Sitti Masita (2016) pada penelitiannya dalam pencapaian tujuan atau target yang telah ditentukan pada program peningkatan pelayanan prima telah tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

4. Kemampuan

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori Mitcell dalam Sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nuriana (2018) Dilihat dari kemampuan seorang pegawai dalam

menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang maksimal. Selain itu, seorang pegawai harus memiliki pengalaman kerja sehingga pegawai dapat menempatkan diri secara tepat serta mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Disimpulkan bahwa didalam bekerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah mampu untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dan juga adanya penghargaan yang di terima sebagai DPMPTSP terbaik 2020 untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Sehingga tujuan yang diinginkan organisasi akan tercapai sesuai dengan hasil yang maksimal dan menjadi dasar suatu keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya. Sejalan dengan observasi yang di lakukan oleh peneliti bahwa pegawai di DPMPTS sudah mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

Disimpulkan bahwa baik PNS maupun Non PNS sudah memahami dan mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri sesuai dengan tupoksinya serta bidang kerja masing-masing juga adanya penghargaan yang di terima sebagai DPMPTSP terbaik 2020 untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Kemampuan memiliki sub indikator yaitu:

a. kemampuan menyelesaikan pekerjaan

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kemampuan yang terdiri dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. mengetahui bahwa ketepatan waktu sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan juga pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dilihat dari bagaimana waktu yang terbuang dalam hal melaksanakan tugas, jika pegawai datang tidak tepat waktu akan memberikan dampak keterlambatan melaksanakan tugas dan memakan waktu yang lama untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga tugas tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai juga sering ditaati dengan membawa pekerjaan di rumah, dengan harapan pekerjaan terselesaikan akan tetapi dapat memberikan masalah baru dengan terlambat ke kantor karena menyelesaikan tugas di rumah. Oleh karena itu dibutuhkan tingkat disiplin dari setiap pegawai dalam melaksanakan tugas guna kelancaran rencana program pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Ini seperti yang dikatakan oleh Nuriana (2018) dalam penelitiannya kemampuan menyelesaikan pekerjaan sudah baik karena pegawainya punya motivasi kerja yang tinggi yang bisa meningkatkan kinerja pelayanannya, selain motivasi pegawai instansi juga memiliki rasa

tanggungjawab pada pekerjaannya, sehingga kinerja pegawai bisa terlaksana dengan baik sesuai dengan visi misi organisasi

Pemberian tugas kepada pegawai DPMPTSP lebih disesuaikan dengan kemampuan dan keterampilan pegawai agar kesalahan dalam setiap hasil kerja pegawai bisa kita hindari akibat ketidakpahaman pegawai akan tugasnya yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka. Dapat dikatakan bahwa didalam bekerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah mampu untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dan juga adanya penghargaan yang di terima sebagai DPMPTSP terbaik 2020 untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Sehingga tujuan yang diinginkan organisasi akan tercapai sesuai dengan hasil yang maksimal dan menjadi dasar suatu keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya. Dikatakan bahwa untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung tetapi ada juga dilaksanakan namun disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar .

b. Pengalaman Kerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2001:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kemampuan yang terdiri dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang merupakan

unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Pengalaman kerja adalah suatu dasar/acuan pegawai DPMPTSP dalam menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya.

Dikatakan bahwa pengalaman kerja sangat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja organisasi dan tentunya sudah menjadi dasar dan acuan agar organisasi lebih baik lagi dalam menjalani roda pemerintahan dan pegawai DPMPTS sudah mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing serta dikatakan bahwa pengalaman kerja yang di miliki pegawai sangat berdampak untuk kemajuan organisasi karena dengan pengalaman kerja yang dimiliki, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya

5. Komunikasi

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori dari Mitchell dalam sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nuriana (2018) dalam proses penyampaian makna dari satu kelompok ke kelompok lainnya menggunakan perantara yang membuat tujuan untuk memengaruhi pemikiran orang lain untuk melakukan sesuatu. Dilihat dari bagaimana seorang pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan guna menunjang kualitas pemberian layanan informasi di dalam suatu organisasi. komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat

berlangsung secara informal dan nonformal yakni tidak terkait dengan jabatan karena mereka berdiskusi dalam ruang lingkup sebagai teman, agar mampu menciptakan suatu komunikasi yang kondusif sebagai salah satu upaya untuk memajukan perusahaan.

Kemudian pada sub indikator Keterbukaan informasi pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Makassar sudah sangat jelas dan bisa di akses di internet jadi pengguna layanan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut. Pemohon juga dapat memonitoring perkembangan dari prosedur perizinan dari jarak jauh hingga jarak dekat sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus datang ke kantor.

Kemudian kejelasan prosedur pelayanan artinya adanya kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dikatakan bahwa kejelasan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sudah sangat baik dengan adanya program peningkatan pelayanan perizinan yang di dukung oleh kegiatan yaitu pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat yang di adakan tiap tahun untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan juga sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan publik dan

rincian biaya atau tariff pelayanan sudah jelas di atur dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012 tentang retribusi perizinan tertentu. Sejalan dengan hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti kejelasan informasi dan dan kejelasan prosedur yang ada di DPMPTS sudah sangat jelas dengan adanya layanan online jadi masyarakat tidak perlu lagi datang untuk memataui surat izin yang di buat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal, dan dalam meberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan sudah baik karena dinas sudah menyediakan layanan online, jadi penggun layanan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut dan komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal yakni tidak terkait dengan jabatan. Dalam penelitian yang dilakkukan oleh Nuriana (2018) dalam penelitiannya pada aspek standar pelayanannya dinas sudah mampu memenuhi aspek biaya pelayanan dan juga dengan menerpakan sistem pelayanan online yang mengandalkan SIPPADU. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar juga suda menerapkan pelayanan online yang di namakan E-Lebbani yang dihadirkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk semakin memeprmudah pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya maka kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bisa dikatakan cukup baik, pegawai di DPMPTS tidak mempermasalahkan latar belakang pendidikan dengan bidang kerjanya karena pegawai yang tidak sesuai bidang kerja akan di ikutkan pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan di DPMPTS bisa dikatakan cukup baik jika di liat dari jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan sesuai standar oprasional (SOP) yang diverifikasi sebanyak 5.361 dokumen, meskipun ada aduan dari masyarakat namun dinas sudah menyelesaikan sesuai dengan standar yang berlaku di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

3. Inisiatif

Untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung oleh dinas namun ada juga yang dilaksanakan, namun disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki oleh dinas, jika dilihat dari perencanaan tujuan DMPTS ada 9 target yang ingin di capai di DPMPPTS semua target sudah terealisasi.

4. Kemampuan

Baik PNS maupun Non PNS sudah memahami dan mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri sesuai dengan tupoksinya serta bidang kerja masing-masing, juga adanya penghargaan yang di terima sebagai DPMPPTS terbaik 2020 untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Sehingga tujuan yang diinginkan organisasi akan tercapai sesuai dengan hasil yang maksimal dan menjadi dasar suatu keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya

5. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal yakni tidak terkait dengan jabatan. Kemudian Pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan sudah baik karena dinas sudah menyediakan layanan online, jadi pengguna layanan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut kejelasan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

terpadu satu pintu kota Makassar sudah sangat baik dengan adanya program peningkatan pelayanan perizinan yang di dukung oleh kegiatan yaitu pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang di adakan tiap tahun untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dengan hasil penelitian yang di peroleh, maka sebagai bahan masukan untuk Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebagai berikut :

1. Pihak DPMPTSP kota Makassar harus selalu meningkatkan kinerja pelayanannya walaupun sudah di katakana cukup baik, namun dalam beberapa hal terdapat yang perlu di benahi, pada jangka watu penyelesaian perijinan lebih di optimalkan lagi ke depannya dan sangat penting memilih pegawai yang kompeten di bidangnya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
2. Pihak pengguna layanan di DPMPTSP tentu harus jauh lebih sabar saat mengajukan perijinan. Hal tersebut dikarenakan perijinan yang ada tidak dapat langsung selesai sehari begitu saja terdapat jangka waktu penyelesaiannya yang telah di tetapkan. Jika terdapat adanya penundaan waktu sekiranya dapat maklumi.

DAFTAR PUSTAKA

- Edison Emron, I. Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Gibson. (2013). *Penilaian Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara, P. A. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT Refika Aditama.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan (edisi revisi tahun 2011)*. Bandung : CV Andi Offset
- Mardiasmo. (2017). *Efesiensi dan Efektivitas*. Jakarta: Andy.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Prawirosentono, S. (2012). *manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPF.
- Prichatin, A. (2019). *Efektivitas Program Keluarga Harapan(PKH) Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga (Studi Kasus Pada PKH Desa Kasegaran Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas)*. IAN Purwakerto.
- Rahadhitya, D. R. (2015). *Faktor- faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Audit Internal (studi Pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Rivai, Z. V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: PT Rajagrafindo.
- Ravianto J. 2014. *produktivitas dan pengukuran*. Jakarta : Binama Aksara
- Rachman. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Schein, H. E. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. John Wiley & Sons.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Setyowati, H. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Taman Pringsewu*. Yogyakarta: Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan terapan.

- Siagian, P. S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, B. (2015). *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung : Sinar Baru.
- Steers, M. R. (2010). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Widjaja dalam sinta (2015). *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon*.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
- Peraturan Walikota Makassar Nomor 32 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Masyita, S. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Bongaya*.
- Khodijah, N. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru *Jurnal Office*, Volume (3).
- Nuriana, I. (2018). Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di era digital. *Jurnal I'isip Administrasi Negara Universitas Airlangga*

<https://beritakotamakassar.com/berita/2019/12/05/pengurusan-imb-dan-zonasi-psb-disoal/>