

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DAIRI.**

**TESIS**

**OLEH**

**HETTY MALINA SITORUS  
171801075**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DAIRI.**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
dalam Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik pada Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



OLEH

**HETTY MALINA SITORUS**  
**171801075**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada  
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan  
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi**

**N a m a : Hetty Malina Sitorus**

**N P M : 171801075**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**





**Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II**



**Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Dr. Warjio, MA**

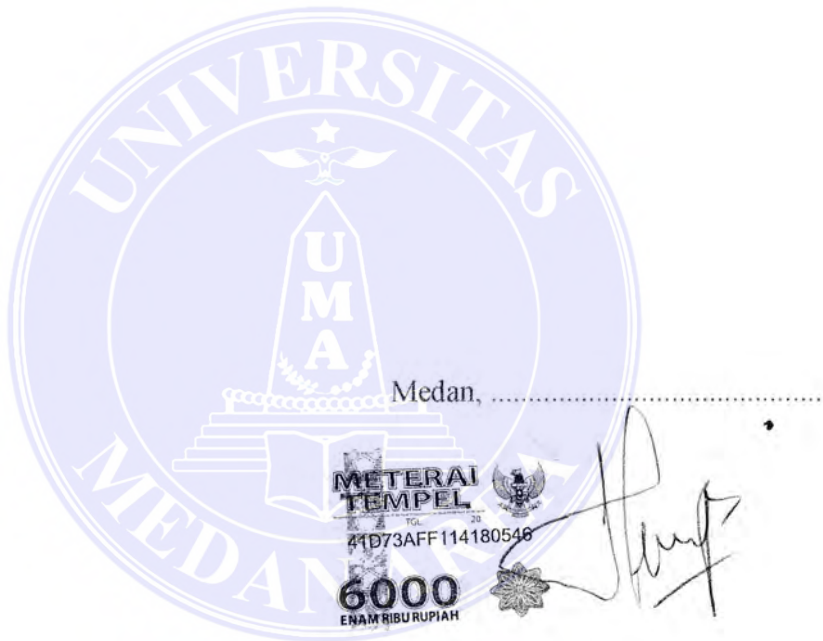
**Direktur**


**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



(Hetty Malina Sitorus)

## **A B S T R A K**

### **Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dairi.**

**N a m a : Hetty Malina Sitorus**

**N I M : 171801075**

**Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

Isi Abstrak:

1. Pendahuluan
2. Metode Penelitian
3. Hasil Penelitian
4. Kata Kunci

*Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **”Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area .

1. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Warjio, MA. Dan Dr. Isnaini,SH,M.Hum
5. Ayahda (Malanthon Sitorus) dan Ibundaku (Elsi Manik) sebagai orang tua penulis tercinta, yang telah mendoakan, membesarkan, mendidik, mendukung, memberi dorongan dan selalu menanti keberhasilanku
6. Terkhusus Untuk Suamiku tercinta (Ganti Purba) yang telah memberikan motivasi dengan penuh cinta dan kasih sayang.
7. Mamaku Ulinta Pandiangan terima kasih atas doa dan dukungannya
8. Anak anakku sayang jadilah anak yang takut akan Tuhan dan Taat kepada Orang Tua, Terima Kasih atas pengertiannya ya Abang (Rafael Lundu Parlindungan Purba) Kak (Eva Gratia Plena Purba) dan Dek (Mei Karolina Putri Purba)
9. Untuk Kakaku (Minaria Sitorus), Abangku (Tumpak Sitorus, Dumpang Sitorus, Sitor Sitorus, Sakti Zakaria Sitorus) terima kasih untuk semua motivasi, doa dan harapan yang selalu memberikan kekuatan dan inspirasi di hati.
10. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.



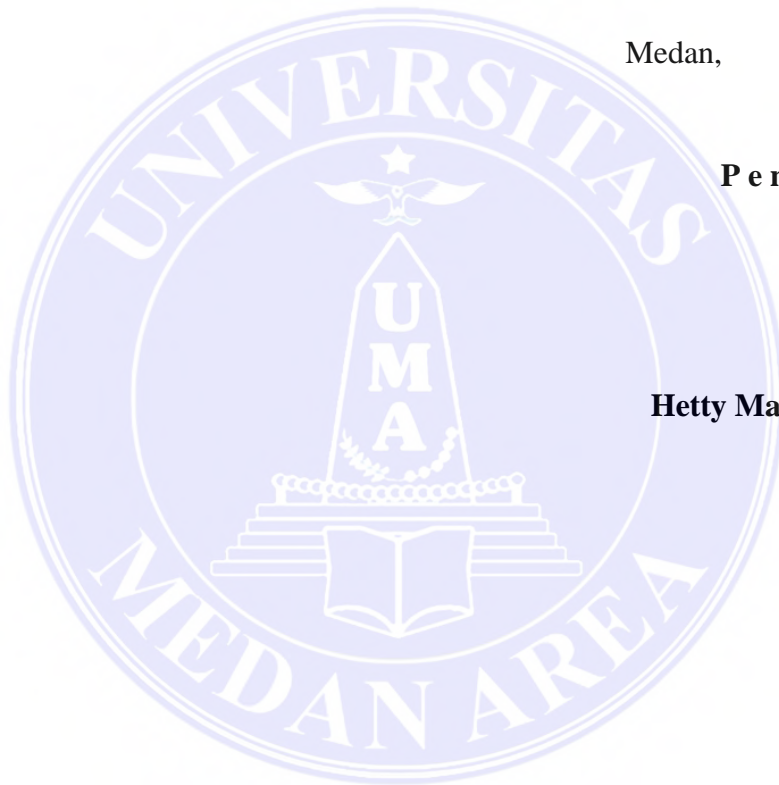
11. Seluruh Staff/Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Dairi

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan,

**Penulis**

**Hetty Malina Sitorus**



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ” **Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi**”

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Warjio, MA. Dan Dr. Isnaini,SH,M.Hum
5. Ayahda (Malanthon Sitorus) dan Ibundaku (Elsi Manik) sebagai orang tua penulis tercinta, yang telah mendoakan, membesarkan, mendidik, mendukung, memberi dorongan dan selalu menanti keberhasilanku
6. Terkhusus Untuk Suamiku tercinta (Ganti Purba) yang telah memberikan motivasi dengan penuh cinta dan kasih sayang.
7. Mamaku Ulinta Pandiangan terima kasih atas doa dan dukungannya
8. Anak anakku sayang jadilah anak yang takut akan Tuhan dan Taat kepada Orang Tua, Terima Kasih atas pengertiannya ya Abang (Rafael Lundu Parlindungan Purba) Kak (Eva Gratia Plena Purba) dan Dek (Mei Karolina Putri Purba)
9. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2017
10. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
11. Seluruh Staf/Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Dairi. Khususnya Bapak Jonny Hutasoit,S.Sos.



12. Responden pengusaha yang berada di Kabupaten Dairi.

13. Tim Teknis DMPPTSP



## **A B S T R A K**

### **Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Dairi**

**N a m a : Hetty Malina Sitorus**

**N I M : 171801075**

**Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan kebijakan Pemerintah dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas di bidang perizinan, Non perizinan dan penanaman modal. Evaluasi kinerja penyelenggara PTSP merupakan alternatif proses pembelajaran untuk melihat keberhasilan dan kekurangan pelaksanaan tugas selama ini, sekaligus sebagai upaya perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dimasa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi sebagai penyelenggara PTSP. Kinerja Pelayanan di lihat dari dimensi Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Peneliti berupaya menggali informasi faktor-faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi kinerja organisasi yaitu dimensi dukungan organisasi, kemampuan manajemen dan kompetensi aparatur. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu mendeskripsikan fakta yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara mendalam dan telaah dokumen. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kinerja DPMPTSP Kabupaten Dairi secara umum masih belum optimal, namun pada dimensi responsivitas dan akuntabilitas telah menunjukkan hasil yang lebih baik. Kemampuan manajemen dan dukungan organisasi belum memadai, sedangkan kompetensi aparatur cukup baik. Komitmen kepala daerah bersama jajarannya sangat dibutuhkan untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan terutama pembangunan sarana parkir kendaraan pada Dinas DPMPTSP Kabupaten Dairi, meningkatkan iklim investasi daerah, serta kebijakan insentif bagi aparatur secara proporsional.

*Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

## **A B S T R A C T**

### **Performance Evaluation of One Stop Service of One Stop of Investment and Integrated Licensing at Service Dairi Regency**

**N a m e** : Hetty Malina Sitorus  
**N I M** : 171801075  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Warjio, MA  
**Pembimbing II** : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

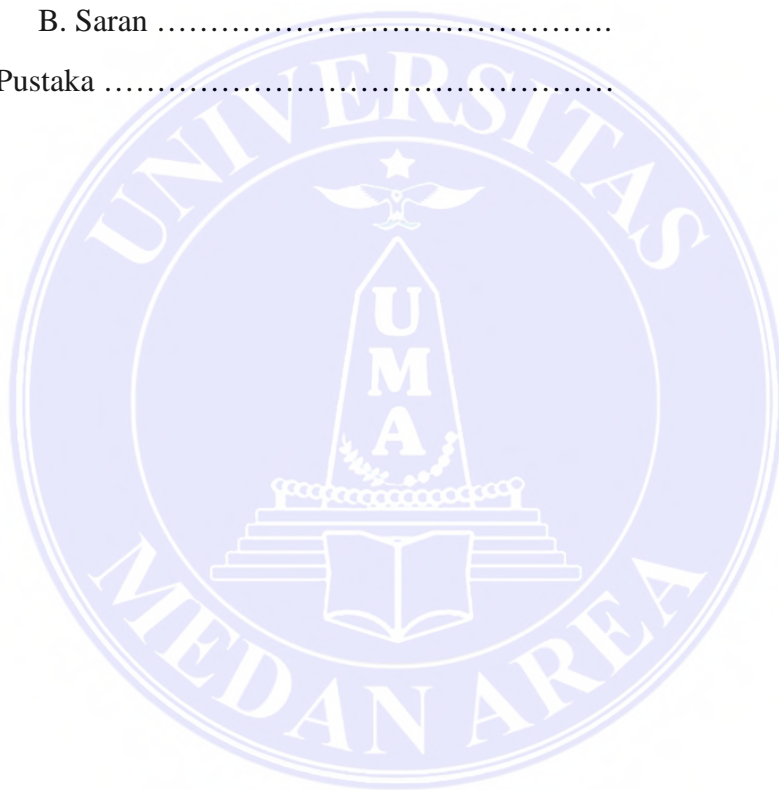
One Stop Integrated Services (PTSP) is a Government policy in order to provide wider access to the community for licensing to obtain quality public services in the licensing sector. Non and investment. Evaluation of the performance of PTSP organizers is an alternative learning process to see the successes and shortcomings of implementations so far, as well as an improvement effort in order to improve service quality, in the future. This study aims to evaluate the performance of PTSP organizer. Service performance was seen from the dimensions of service, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. The researcher seeks to explore information on factors, that influence organizational support, management capabilities and competency of the apparatus. The study was conducted using a descriptive methods with qualitative approach that describes that fact obtained through observation, in depth interviews and document review. The conclusion of the research shows that the performance of Dairi Regency DPMPTSP in the general is not optimal, but the dimensions of responsiveness and accountability have shown better result. Organizational management and support capabilities are inadequate, while apparatus competency is quite good. The commitment of the regional head along with his staff is needed to improve service facilities and infrastructure, especially the construction of vehicle parking facilities in the Dairi regency DPMPTSP office, improving the regional investment climate, as well as the proportional policy incentives for apparatus.

*Key words : Evaluation, Performance, One Stop Service.*

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pernyataan .....	ii
Abstrak.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Lampiran .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kinerja Pelayanan Publik .....	10
B. Evaluasi Kinerja .....	14
C. Indikator Evaluasi Kinerja PTSP .....	26
D. Faktor yang mempengaruhi Kinerja .....	27
E. Penelitian Terdahulu .....	30
F. Kerangka Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Desain Penelitian .....	36
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan .....	36
C. Instrumen Penelitian .....	37
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	37
E. Metode Analisa Data .....	39
F. Definisi Konsep dan Defenisi Operasional .....	39

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	42
	A. Deskripsi Objek Penelitian .....	42
	B. Hasil .....	51
	C. Pembahasan .....	95
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	120
	A. Kesimpulan .....	120
	B. Saran .....	123
	Daftar Pustaka .....	125



## DAFTAR TABEL

		halaman
Tabel 1.1	Kewenangan Kepala DPMPTSP dalam Bidang Perizinan dan Non Perizinan	5
Tabel 1.2	Rekapitulasi Penerbitan Izin pada DPMPTSP Kab. Dairi Tahun 2014 – 2017	5
Tabel 2.1	Indikator penyusunan kinerja Pelayanan Publik	19
Tabel 2.2	Indikator Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu	27
Tabel 2.3	Reviu penelitian terdahulu	32
Tabel 4.1	Komposisi pegawai menurut tingkatan pendidikan	45
Tabel 4.2	Rincian Jenis Pelayanan	47
Tabel 4.3	Volume Penerbitan Izin DPMPTSP Kab. Dairi Tahun 2014 – 2017	53
Tabel 4.4	Kontribusi Retribusi Perizinan terhadap PAD Kab. Dairi Tahun 2014 – 2017	54
Tabel 4.5	Jangka waktu pelayanan di bidang perizinan	60
Tabel 4.6	Rekapitulasi Temuan penelitian pada Dimensi Kualitas Layanan muda	69
Tabel 4.7	Rekapitulasi Temuan penelitian pada Dimensi Responsivitas	76
Tabel 4.8	Proses penerbitan rekomendasi Tim Teknis	80
Tabel 4.9	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Responsibilitas	81
Tabel 4.10	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Akuntabilitas	82
Tabel 4.11	Sarana dan Prasarana pada DPMPTSP Kab.Dairi	87
Tabel 4.12	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Dukungan Organisasi	88
Tabel 4.13	Tim Teknis Perizinan PTSP Kab. Dairi	90
Tabel 4.14	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kemampuan Manajemen	91
Tabel. 4.15	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kompetensi Aparatur	94
Tabel 4.16	Tingkat Pertumbuhan Perizinan Tahun 2014- 2017	95
Tabel 4.17	Retribusi Kontribusi Retribusi Perizinan terhadap Pendapatan Asli Daerah Tahun 2014 – 2017	96
Tabel 4.18	Respon Pengguna Layanan terhadap Dimensi Kualitas Layanan	97
Tabel 4.19	Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kab.Dairi Tahun 2015 – 2017	105
Tabel 4.20	Aspek Kepemimpinan pada DPMPTSP Kab.Dairi	117



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Evaluasi Kinerja PTSP	35
Gambar 4.1 Alur Pelayanan Perizinan	56
Gambar 4.2 Mekanisme/Alur Pelayanan Perizinan	57
Gambar 4.3 Tempat penerimaan berkas	69
Gambar 4.4 Ruang pelayanan DPMPPTSP	72
Gambar 4.5 Alur Pengaduan	75



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	138
2. Surat Keterangan Pelaksanaan/Selesai Penelitian .....	139
3. Daftar Pertanyaan/Kuesioner .....	127



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Secara teoritis, birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat (public service), fungsi pembangunan yang berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan (development function), dan fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas – tugas pemerintahan umum (regulation and function), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertipan.

Reformasi Birokrasi yang digulirkan pemerintah pada dasarnya bertujuan menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas, berkinerja tinggi, memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik dalam melayani masyarakat. Sasaran reformasi Birokrasi sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, diartikan pada tiga hal yaitu (1). Terwujudnya pemerintah yang bersih dan bebas KKN, (2) Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Tantangan yang dihadapi terkait dengan permasalahan ini berdasarkan Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 -2019, halaman 13 :

“a. Pelayanan perijinan masih belum berjalan efektif dan efisien

Proses kerja birokrasi yang rumit dan kewenangan yang terpecah di berbagai instansi, membuat pelayanan perijinan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi..

b. Praktek pungutan liar (pungli) dalam pelayanan perijinan masih terjadi sehingga menghambat iklim usaha dan investasi.

Kejelasan biaya pelayanan belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, karena masih banyak biaya – biaya lain yang tidak resmi muncul dalam praktik pelayanan perijinan. Karena itu praktik pelayanan perijinan di Indonesia, tidak hanya memerlukan waktu yang lama tetapi juga biaya yang tinggi.

c. Praktek manajemen pelayanan publik belum dijalankan dengan baik.

Berbagai aspek manajemen pelayanan publik, seperti standar pelayanan dan maklumat pelayanan, belum secara konsisten diimplementasikan. Masalah lainnya : rendahnya kompetensi petugas pelayanan, inovasi dan budaya pelayanan bermutu, serta penggunaan e-services sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pelayanan yang belum merata. Disamping itu masih terdapat fragmental dan tumpang tindih fungsi kelembagaan pelayanan”

Penjelasan tersebut di atas sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2015) yang menyatakan bahwa kinerja birokrasi belum mengalami banyak perubahan yang signifikan. Indikasi hal tersebut antara lain masih banyaknya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, inefisiensi, proses kerja yang rumit, budaya pelayanan yang rendah.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik baik dari sisi penyederhanaan pelayanan maupun kelembagaan telah dilakukan pemerintah, antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah. Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Aturan tersebut menegaskan bahwa setiap Pemerintah Daerah wajib melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu dengan melakukan penyederhanaan terhadap waktu, prosedur, dan biaya, dalam rangka

memenuhi hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap tertibnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
2. Pengolahan pelayanan perizinan dan nonperizinan mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
3. Dalam hal proses penerbitan perizinan dan nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis.
4. Pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
5. Dalam hal suatu perizinan dan nonperizinan yang dikenakan retribusi daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat perangkat daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Pelaksanaan retribusi daerah dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di PTSP.
7. Pelaksanaan pembayaran retribusi dilakukan sebelum pelaksanaan pembayaran retribusi daerah dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal dan PTSP Daerah.

Landasan penyelenggaraan system pelayanan terpadu bagi berbagai pelayanan publik semakin kuat dengan ditetapkannya Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan terpadu pada dasarnya mengintegrasikan segala proses pengelolaan berbagai bentuk pelayanan dalam satu tempat, dengan harapan pelayanan bisa lebih cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, professional, berintegrasi dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan.

Selanjutnya Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang pelayanan Terpadu Satu Pintu memperluas ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai tingkatan pemerintah, termasuk bidang penanaman modal yang sebelumnya diatur dengan ketentuan sendiri.

Penerapan PTSP untuk pelayanan utama perizinan dan investasi merupakan isu nasional sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 02 tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015 – 2019, oleh karena itu diperlukan langkah percepatan bagi penerapan PTSP secara efektif efisien, antara lain melalui kebijakan penguatan kapasitas pengendalian kinerja pelayanan publik yang meliputi pemantauan, evaluasi, penilaian dan pengawasan.

Keberhasilan pelaksanaan PTSP di beberapa daerah bahkan yang menjadi percontohan sangat ditentukan oleh kebijakan dan komitmen dari pimpinan daerah. Kepala daerah bersama jajarannya bersinergi dengan DPRD untuk merestrukturisasi



organisasi yang berorientasi pada peningkatan pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur pelaksana, dibarengi dengan kebijakan pemerataan kesejahteraan aparatur secara proposional. (hardiyansyah,2011).

Penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Dairi telah dirintis sejak tahun 2012 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 3 Tahun 2012 tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, selanjutnya pada tahun 2016 dilebur dengan Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 07 Tahun 2016 menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dasar pelaksanaan kewenangan Kepala DPMPTSP Kabupaten Dairi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan diatur melalui Peraturan Bupati Dairi dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel. 1.1.  
Kewenangan Kepala DPMPTSP dalam Bidang Perizinan dan Non Perizinan

No	Bidang Perizinan	Perbub Nomor 12 Tahun 2013	Perbub Nomor 4 Tahun 2017	Perbub Nomor 8 Tahun 2018
1	Perizinan Usaha	39	40	38
2	Perizinan Tertentu	11	22	64
3	Penanaman Modal	12	8	2
4	Data dan Informasi	10	9	9

Sumber : Diolah dari data DPMPTSP Kabupaten Dairi Tahun 2018.

Pendelegasian kewenangan di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan tersebut meliputi pemrosesan, penandatanganan dan pencabutan izin. Perubahan terhadap Peraturan Bupati Dairi tersebut beberapa kali dilakukan untuk merespon dinamika perkembangan kebutuhan masyarakat dan untuk menyesuaikan terhadap pemberlakuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Realisasi penyelenggaraan PTSP dalam kurun waktu 2014 – 2017 berdasarkan jenis perizinan dapat dilihat pada table 1.2.

Tabel 1.2  
Rekapitulasi Penerbitan Izin Pada DPMPTSP  
Kabupaten Dairi Tahun 2014 – 2017

No	JENIS IZIN	TAHUN			
		2014	2015	2016	2017
1	Bidang Penanaman Modal	0	0	5	1
2	Bidang Perizinan Tertentu	120	144	115	99
3	Bidang Perizinan Usaha	529	573	683	411
Jumlah		649	717	803	511

Sumber : Diolah dari data DPMPTSP Kabupaten Dairi

Realisasi penerbitan perizinan selama ini diindikasikan tidak berbanding lurus dengan kinerja penyelenggaraan PTSP. Hal yang dapat menggambarkan kondisi tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Ijin yang diterbitkan

Ijin merupakan suatu bentuk persetujuan atau pemberian izin dari pihak yang berwenang atas penyelenggaraan suatu kegiatan usaha oleh seseorang atau suatu perusahaan, dimana bagi pemerintah suatu izin yang telah diberikan akan dilakukan pembinaan, pengawasan dan pengendaliannya

2. Capaian nilai survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Indek Kepuasan Masyarakat mangalami penurunan, tahun 2017 dengan nilai 69,50 dibandingkan tahun 2016 mencapai nilai 72,68, adapun hasil penilaian unsur terlemah relatif sama yaitu pada aspek kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan

3. Tim teknis belum bekerja secara optimal.

Dukungan Tim Teknis masih rendah dalam merekomendasi penerbitan izin, hal ini terjadi karena Tim teknis masih melekat pada SKPD Teknis, yang artinya masih

merupakan tugas tambahan sebagai Tim Teknis yang terdiri dari pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya yang ditetapkan dengan keputusan Bupati Dairi. Tim ini bertugas melakukan pemeriksaan teknis di lapangan dibawah koordinasi kepala DPMPTSP dan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.

Penjelasan yang kurang lebih sama disampaikan kepala DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP, bahwa kendala pelayanan perizinan antara lain :

1. Stigma negative masyarakat terhadap pelayanan perizinan
2. Lamanya waktu penyelesaian perizinan
3. Alur pelayanan yang masih panjang
4. Pelayanan belum sepenuhnya satu pintu
5. Tim Teknis belum optimal berkerja

Upaya perbaikan terhadap penyelenggara PTSP di Kabupaten Dairi perlu dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan mengingat

1. Pelayanan perizinan merupakan salah satu sarana bagi masuknya investor ke daerah.
2. Wujud nyata akuntabilitas kinerja Pemerintah Daerah
3. Wujud nyata keberpihakan pada sektor informal dan UMKM

Evaluasi kinerja penyelenggaraan PTSP merupakan salah satu alternatif proses pembelajaran untuk melihat sejauh mana keberhasilan dan kekurangan pelaksanaan tugas selama ini, sekaligus dapat dijadikan dasar upaya perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dimasa mendatang. Hakekatnya kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja secara periodic

dengan indicator yang jelas dan terukur telah diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang pencapaian kinerja penyelenggaraan PTSP sekaligus dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dairi.*”

### **B. Perumusan Masalah**

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang tersebut diatas secara umum berkenaan dengan kinerja DPMPTSP Kabupaten Dairi sebagai PTSP dengan gambaran sebagai berikut :

1. Unsur terlemah dari Survey IKM yang relative tetap, yaitu kecepatan prosedur dan persyaratan.
2. Jangka Waktu penyelesaian perizinan dan alur pelayanan yang masih panjang.
3. Pelayanan belum sepenuhnya satu Pintu
4. Tim Teknis belum optimal berkerja

Berdasarkan identifikasi masalah di susun rumusan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan :

1. Sejauhmana Kinerja DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Dairi?
2. Faktor – Faktor apa sajakah yang menentukan kinerja penyelenggaraan PTSP Kabupaten Dairi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui sejauhmana kinerja DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Dairi.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang menentukan kinerja pelayanan PTSP di Kabupaten Dairi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan referensi bagi dunia pendidikan atau peneliti selanjutnya yang ingin mendalami studi/peneliti yang bertema serupa.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dairi dan bahan pertimbangan pembuatan kebijakan bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.



## **BAB II**

### **TINJUAN PUSTAKA**

#### **A. Kinerja Pelayanan Publik**

Aktivitas pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Manusia membutuhkan layanan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Senada dengan pernyataan Lijan Poltak Sinambela (2008: 3) bahwa “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”

Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia memiliki tiga makna (1) perihal atau cara melayani (2). Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian lain disampaikan oleh Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011 :10) bahwa service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Definisi lain yang lebih rinci disampaikan Gronroos (dalam Ratminto dan Atik 2015:2)

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Karakteristik pelayanan menurut Norman (dalam Trilestari sebagaimana dikutip Hardiyansyah, 2011) adalah :

1. Sifatnya tidak dapat diraba dan berbeda sifatnya dengan barang jadi.



2. Tindakan nyata dan dipengaruhi oleh pola tindak sosial.
3. Produk dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan pada satu tempat

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat disampaikan bahwa dalam pelayanan terjadi aktivitas saling memberi/menerima antara penyedia dan pengguna layanan yang hasil akhirnya tidak selalu memberikan kesan atau rasa yang sama kepada kedua pihak.

Istilah layanan publik lazimnya memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum untuk pelayanan masyarakat, dimana pelayanan berfungsi sebagai sebuah system yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Unsur penting dalam pelayanan publik terdiri dari penyelenggara, penerima penyelenggara dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan Publik merupakan potret kualitas pemberian pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat, istilah kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda namun pada umumnya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk berupa kinerja, kehandalan, kemudahan dan estetika Groeth dan Davis (dalam hardiyansyah, 2011:35) menyatakan bahwa “ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pengertian lain tentang kualitas pelayanan disampaikan oleh Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011:36) “ Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan”

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

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

Secara etimologis, kinerja dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” merupakan terjemahan dari bahasa asing performance yang lazim diartikan sebagai prestasi atau hasil kerja.

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

1. Kinerja menurut Stephen P Robbins (dalam Rai, 2010:40) adalah “hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan”
2. Kinerja menurut Ahuya (dalam Rai, 201:41) “ Performance is the way of the job or task is done by individual, a group of an organization” [“Kinerja adalah cara perseorangan atau kelompok dari suatu organisasi menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas”]
3. Kinerja menurut Bernardin dan Russel (dalam sedarmayanti, 2012”226) adalah :  
“Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period,”

4. Kinerja menurut Prawirosentono (dalam widodo 2012:135): adalah : “Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tupoksiwab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”

Definisi tersebut diatas menjelaskan bahwa dalam kinerja terkadang adanya “proses” dan “hasil” dri suatu fungsi yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Keban (2008) berpendapat bahwa secara umum kinerja lebih sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil yang dapat dinilai berdasarkan siapa pelakunya, yaitu kinerja perseorangan, kinerja kelompok dan kinerja institusi serta kinerja program/kebijakan. Klasifikasi lain disampaikan oleh Swanson (dalam Keban, 2008) yang membagi kinerja atas tingkatan kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja individu

#### 1. Kinerja Organisasi

Kinerja yang menggambarkan sampai sejauhmana kesesuaian antara pencapaian hasil saat ini dibandingkan tujuan, misi dan target organisasi. Pencapaian hasil tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan dengan kinerja sebelumnya maupun organisasi pembanding lain, melalui aspek yang terkait antar lain struktur kelembagaan, kebijakan sumberdaya manusia, budaya kerja, infrastruktur, pembiayaan dan kepemimpinan.

#### 2. Kinerja Proses

Kinerja yang menggambarkan organisasi mampu merancang suatu standar, prosedur dan mekanisme kerja dalam suatu sistem baku yang berkesinambungan sehingga dapat mencapai tujuan, misi organisasi

### 3. Kinerja Individu

Kinerja yang menggambarkan pencapaian hasil perorangan apakah telah sesuai dengan misi organisasi. Aspek yang terkaiat antara lain kemampuan mental, fisik dan emosi secara perseorangan untuk menghadapi berbagai tantangan dan kendala serta kemampuan menjaga motivasi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan dan program dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi, melalui kinerja dapat diketahui sampai seberapa jauh keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Berpijak dari pengertian tersebut diatas pada dasarnya konsep kinerja harus diartikan secara lebih luas menyakut aspek organisasi, proses maupun individu, dalam penelitian ini penulis cenderung merujuk pendapat Bernardin dan Russel sehingga kinerja dapat diartikan sebagai hasil capaian atau prestasi kerja suatu organisasi pada kurun waktu tertentu, untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebagai wujud nyata dari akuntabilitas publik.

Kinerja pelayanan publik sebagaimana disampaikan oleh Hardiyansyah (2011) meliputi :

1. Produksi, ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkn produk yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
2. Mutu, ukuran kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pengguna layanan.
3. Efisiensi, ukuran perbandingan antara masukan dan keluaran.
4. Fleksibilitas, ukuran daya tanggap organisasi melakukan perubahan sejalan kebutuhan dan perkembangan tuntutan pelayanan.

5. kepuasan, menggambarkan perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan kedudukan dalam perannya di organisasi.
6. Persaingan, menggambarkan posisi organisasi dalam bersaing dengan organisasi lain yang sejenis.
7. pengembangan, ukuran dan tanggungjawab organisasi dalam meningkatkan kapasitas dan potensi.
8. kelangsungan hidup, menunjukkan kemampuan untuk bertahan dan perubahan global.

## **B. Evaluasi Kinerja**

Istilah evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai upaya untuk melakukan pengukuran atau penilaian terhadap hasil pelaksanaan kegiatan suatu program kebijakan dibandingkan dengan rencana atau target/tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya Nugroho mengikuti Dunn(dalam Nugroho,2014:772) yang menyatakan evaluasi adalah sebagai berikut :

“Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), Pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment). Evaluasi berkenan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dicapai melalui tindakan publik, evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan atau target, dan evaluasi memberikan sumbangan pada aplikasi metode-metode analisa kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi”

Defenisi evaluasi dalam konteks kebijakan disampaikan Thomas Dye (dalam Parson, 2014: 547) sebagai berikut : “pemeriksaan objektif, sistematis dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai”



Informasi pencapaian tujuan dan sasaran suatu kebijakan merupakan dasar bagi penentuan tingkat kinerja kebijakan, sebagaimana pendapat Subarsono (2013) tentang tujuan dari evaluasi sebagai berikut :

1. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan.
2. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan.
3. Mengukur tingkat keluaran suatu kebijakan
4. Mengukur dampak suatu kebijakan
5. Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan
6. Sebagai masukan untuk kebijakan yang akan datang.

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

1. Efisiensi : merupakan perwujudan dari pendekatan perilaku, dilakukan untuk menilai hasil pekerjaan dengan mengamati tata cara dan perilaku dengan parameter utama waktu, tenaga dan biaya, Hasil perbaikan berupa rekomendasi perubahan atau perbaikan metoda dan teknik kerja.
2. Efektivitas : merupakan perwujudan dari pendekatan hasil, dipergunakan untuk menilai apakah suatu pekerjaan telah dilakukan secara baik dan sesuai dengan tuntutan pihak yang membutuhkan. Parameter utama yang digunakan berupa ketepatan jenis dan produk layanan, ketepatan waktu dan ketepatan lokasi.
3. Kualitas : merupakan parameter yang dikembangkan untuk mengukur cara pemberian pelayanan kepada kelompok sasaran.



Evaluasi kinerja merupakan salah satu unsur dari manajemen kinerja selain perencanaan kinerja dan pembinaan kinerja. Manajemen kinerja merupakan suatu proses kegiatan berkelanjutan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi. Proses dalam manajemen kinerja dikatakan berkelanjutan mengingat setiap tahapan kegiatan secara otomatis akan berjalan secara terus menerus diawali dengan tahapan perencanaan kinerja, pembinaan kinerja dan evaluasi kinerja. Simanjuntak (2011) menggambarkan bahwa proses tersebut terjadi dalam bentuk siklus manajemen kinerja dan menjadi inti atau focus utamanya adalah pengukuran.

Evaluasi kinerja merupakan salah satu unsur dari manajemen kinerja selain perencanaan kinerja dan pembinaan kinerja. Manajemen kinerja merupakan suatu proses kegiatan berkelanjutan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi. Proses dalam manajemen kinerja dikatakan berkelanjutan mengingat setiap tahapan kegiatan secara otomatis akan berjalan terus menerus diawali dengan tahapan perencanaan kinerja, pembinaan kinerja dan evaluasi kinerja. Simanjuntak (2011) menggambarkan bahwa proses tersebut terjadi dalam bentuk siklus manajemen kinerja dan yang menjadi inti atau fokus utamanya adalah Pengukuran

Evaluasi kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian secara komprehensif terhadap pencapaian target tertentu dari tujuan strategis organisasi dengan menggunakan parameter yang telah ditentukan. Definisi evaluasi kinerja menurut Simanjuntak (2011:107) adalah “suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (performance) seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu”.

Pelaksanaan evaluasi kinerja sektor publik adalah untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik dan memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa mendatang. James B Whitaker (dalam Sedarmayanti, 2012) berpendapat bahwa pengukuran sector publik merupakan alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas, juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Pendapat tersebut sejalan dengan tujuan pengukuran kinerja pada sector publik yang disampaikan Rai (2010) sebagai berikut :

1. Menciptakan akuntabilitas publik
2. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
3. Memperbaiki kinerja periode berikut
4. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
5. Memotivasi pegawai

Evaluasi kinerja organisasi dalam konteks pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting, mengingat hasil kegiatan tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu, sekaligus menjadi umpan balik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi dimasa yang akan datang secara akuntabilitas.

Evaluasi kinerja yang baik tidak ahanya mampu menjawab masalah organisasi dalam konteks proses pemberian pelayanan semata, namun harus bisa berkontribusi untuk menjawab tuntutan dan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Dwiyanto (2015:151) mengistilahkan bahwa “Kemanfaatan bagi masyarakat menjadi kriteria utama penilaian kinerja birokrasi

pemerintah” Penjelasan yang rekatif sama disampaikan oleh pebdapat keban (2008:217)

sebagai berikut :

‘Dasar penilaian kinerja tidak semata-mata pada proses yang ditempuh, perlakuan kepada bawahan atau kepada masyarakat luas dan bagaimana akuntabilitas berjalan didalam organisasi, tetapi lebih luas dan bagaimana akuntabilitas berjalan di dalam organisasi, tetapi lebih luas lagi yaitu berkenaan dengan kualitas pelayanan, keterkaitan dengan visi dan misi atau nilai-nilai yang diperjuangkan organisasi, kesesuaian apa yang dikerjakan organisasi publik dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat atau ‘user’ dan sampai seberapa jauh suatu organisasi publik telah belajar memecahkan masalah dan memperbaiki situasi yang dihadapnya, termasuk merancang masa depannya”.

Pernyataan tersebut mempertegas bahwa selama ini dalam rangka penilaian kinerja birokrasi, aspek kepatuhan terhadap prosedur internal lebih dominan dibandingkan dengan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Revie literature yang dilakukan Ratminto (2015 : 174-178) terhadap pendapat pakar/ahli terkait indicator yang dapat dijadikan sebagai penyusun kinerja dapat dilihat pada tabel 2.1. :

Tabel 2.1  
Indikator penyusunan kinerja Pelayanan Publik

No	Pakar/Ahli	Indikator	Pakar/Ahli
1	Gibson, Ivancevich dan Donnelly	Kepuasan	
		Produksi	
		Keadaptasian	
		Pengembangan	
2		Efisiensi	Salim dan Woodward
		Efektivitas	
		Ekonomi	
		Keadilan	
3	Lenvinne	Responsibilitas	
		Akuntabilitas	
4		Responsivitas	Zeithaml, Parasuraman dan Berry
		Ketampakan fisik	
		Reliabilitas	
		Kepastian	

		Empati	
--	--	--------	--

Sumber : Diolah oleh peneliti dari Ratminto, 2015

1. Kepuasan, menggambarkan seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan dapat memenuhi kebutuhan staf pegawai.
2. Produksi, menggambarkan kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh lingkungan sekitar/masyarakat luas.
3. Keadaptasian, menggambarkan daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap tuntutan perubahan lingkungan social.
4. Pengembangan, menggambarkan kemampuan organisasi dalam meningkatkan kapasitas dan potensinya.
5. Efisiensi, menggambarkan keadaan terbaik atas perbandingan input dan output penyelenggaraan pelayanan.
6. Efektivitas, menggambarkan pencapaian tujuan pembentukan penyelenggaraan pelayanan.
7. Ekonomi, menggambarkan penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan, menggambarkan pemberlakuan asas kesamaan derajat dan pemerataan.
9. Responsibilitas menggambarkan kesesuaian pelayanan dengan ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan.
10. Akuntabilitas, menggambarkan tingkat kesesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan dan norma masyarakat lainnya.
11. Responsivitas, menggambarkan keinginan staf untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan sigap.

12. Ketampakan fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, yang dimiliki penyelenggara pelayanan.
13. Reliabilitas, menggambarkan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
14. Kepastian, mencakup pengetahuan, perilaku dan kemampuan penyedia pelayanan.
15. Empati, menggambarkan bentuk perhatian perorangan kepada pengguna layanan.

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

1. Struktur

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

2. Operasional

Berkenaan dengan mekanisme internal pelayanan yang mempengaruhi kualitas, efisien dan korupsi; terdiri atas lima indikator sebagai berikut: Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia, Prosedur Operasional Standar, Laporan Periodik, Mekanisme Pembayaran dan Pemanfaatan Teknologi Informasi

3. Proses perizinan



Berkenan dengan perbandingan aturan resmi prosedur perizinan dengan praktek actual yang terjadi dalam proses pemberian pelayanan, waktu dan tiga indikator sebagai berikut : ketentuan resmi persyaratan, waktu dan biaya untuk memperoleh perizinan

#### 4. Persepsi pengguna layanan

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

#### 5. Volume penerbitan izin

Berkenaan dengan pengaruh antara jumlah penerbitan izin selama satu tahun terhadap Produk Domestik Bruto

Penilaian skor IKP dilakukan dua kali, yaitu pada saat pengumpulan data pendahulu yang hasilnya ditetapkan sebagai skor awal IKP ,setelah tindakan perbaikan dalam jangka waktu tertentu, dilakukan penilaian ulang terhadap dimensi IKP yang sama .Hasil perbandingan dituangkan dalam bentuk grafik radar sehingga mudah terlihat gambaran perubahan setiap indikator dimensi IKP .

Indikator evaluasi kinerja pelayanan publik lainnya disampaikan oleh Dwiyanto (dalam Dwiyanto, 2012) terdiri atas produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Penjelasan indikator dimaksud lebih lanjut sebagai berikut:

##### 1. Produktivitas

Pengukuran seberapa besar penyelenggaraan pelayanan memiliki hasil sesuai yang diharapkan, termasuk didalamnya aspek efisiensi dan efektivitas.



## 2. Kualitas layanan

Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggaraan pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Informasi berupa saran, masukan dan keluhan dari pengguna layanan memegang peran penting dalam upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, hal ini dapat diperoleh antara lain melalui kegiatan survey kepuasan masyarakat

## 3. Responsivitas

Menggambarkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menjalankan misi dan tujuan, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keluasan antara program kegiatan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan tolok ukur daya tanggap penyelenggaraan pelayanan

## 4. Responsibilitas

Ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan dilakukandengan tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

## 5. Akuntabilitas

Ukuran eksternal yang dipergunakan untuk melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan nilai dan norm yang berkembang di masyarakat.

Konsep lainnya yang lazim dipergunakan mengukur kinerja dalam rangka pengautan manajemen kinerja organisasi adalah pendekatan Balanced Scorecal (BSC) yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 oleh Robert S Kaplan dan David P Norton Definisi BSC disampaikan Luis (2007:16) sebagai: “suatu alat manajemen kinerja (performance management tool) yang dapat membantu organisasi untuk

menerjemahkan visi dan strategis ke dalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial dan nofinansial yang kesemuanya terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat”

Fahmi (2013) memberikan penjelasan bahwa BSC terdiri dari kata : (1) kartu skor (score card) dan (2) berimbang (balanced). Kartu skor dipergunakan untuk mencatat skor hasil kinerja organisasi/individu dan untuk merencanakan skor yang diinginkan pada masa mendatang. Hasil perbandingan antara kartu skor pada masa mendatang dengan hasil kerja sesungguhnya digunakan untuk evaluasi kinerja organisasi/individu. Kata berimbang dimaknai bahwa kinerja organisasi/individu di ukur secara berimbang dari dua aspek yaitu keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, internal dan eksternal.

BSC bertujuan untuk mewujudkan visi misi

**a. Perspektif financial**

BSC dibangun dari studi pengukuran kinerja disektor bisnis, sehingga yang dimaksud perspektif financial di sini adalah terkait dengan financial sustainability. Perspektif ini digunakan oleh shareholder dalam rangka melakukan penilaian kinerja organisasi. Apabila dinarasikan akan berbunyi “organisasi harus memenuhi sebagaimana harapan shareholder agar dinilai berhasil oleh shareholder”

**b. Perspektif customer**

Perspektif customer adalah perspektif yang berorientasi pada pelanggan karena merekalah memakai produk/jasa yang dihasilkan organisasi. Dengan kata lain, organisasi harus memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan

**c. Perspektif internal business process**

Perspektif internal business process adalah serangkaian aktivitas yang ada dalam organisasi untuk menciptakan produk/jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Perspektif ini menjelaskan proses bisnis yang dikelola untuk membrikan layanan dan nilai-nilai kepada stakeholder dan customer.

**d. Perspektif learning & growth**

Perspektif learning & growth adalah perspektif yang menggambarkan kemampuan organisasi untuk melakukan perbaikan dan perubahan dengan memanfaatkan sumber daya internal organisasi. Kestinambungan suatu organisasi dalam jangka panjang sangat bergantung pada perspektif ini”

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

#### 1. Perspektif keuangan

Keuangan organisasi dalam jangka pendek merupakan strategi untuk meningkatkan produktivitas melalui berbagai upaya agar produktivitas organisasi lebih optimal. Dalam jangka panjang keuangan organisasi dilihat sebagai strategi pertumbuhan melalui peningkatan pendapatan dan peningkatan nilai bagi pelanggan

#### 2. Perspektif pelanggan

Strategi dalam Perspektif pelanggan di lihat dari sudut pandang pengguna layanan dalam penilaian produk dan jasa organisasi. Aspek kepuasan, citra dan reputasi organisasi dapat diukur melalui survey kepuasan pelanggan. Upaya menjaga nilai pelanggan dilakukan dengan pendekatan product leadership yaitu adanya produk unggulan yang selalu terdepan dalam inovasi, optimal excellence yaitu produk yang dirancang seekonomis mungkin, customer intimacy yaitu produk special yang tidak dibuat secara massal.

#### 3. Perspektif proses bisnis internal

Serangkaian aktivitas dalam bisnis internal yang lazim di sebut rantai nilai (value chain). Langkah mendasar dalam strategi ini adalah bagaimana proses produksi dapat berjalan lancar, efisien, efektif dan optimal. Strategi lain dalam perspektif ini adalah mengelola hubungan dengan pelanggan dengan menjaga dan memberikan layanan istimewa kepada mereka sebagai nilai tambah.

#### 4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Perspektif ini memandang sumber daya manusia sebagai asset penentu kinerja organisasi yang perlu mendapatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi. Strategi dalam perspektif ini ditujukan dalam rangka menumbuhkan kepuasan karyawan melalui peningkatan kompetensi karyawan, penyedia dukungan teknologi, budaya kerja motivasi dan penghargaan.

Luis (2007) menjelaskan bahwa konsep BSC telah berevolusi (diistilahkan sebagai BSC generasi pertama dan BSC generasi kedua) dengan titik berat pembaharuan focus, tujuan dan bidang penerapan,

Penggunaan BSC pada sector publik dapat dimodifikasi sesuai dengan visi misi organisasi, pada instansi pemerintah yang orientasi utamanya adalah pelayanan publik maka Perspektif pelanggan/pengguna layanan merupakan hal yang paling penting (Moh.Mahsun, 2011). Dimensi kualitas sebagai parameter kepuasan pengguna layanan sangat dipengaruhi tingkat kepuasan atas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima/dirasakan, sedangkan perspektif keuangan lebih untuk mengukur efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya dan merupakan perbandingan realisasi pendapatan dibandingkan dengan target pendapatan yang telah ditentukan. Pada perspektif bisnis internal, organisasi pelayanan publik harus mampu mengidentifikasi nilai-nilai yang dapat memuaskan konsumen serta memenuhi pengharapan dari pengambil kebijakan adanya inovasi dan perbaikan proses dan mekanisme kerja merupakan alternatif pilihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan factor pendorong peningkatan kinerja dari perspektif keuangan, pelanggan dan proses bisnis internal. Parameter untuk

menilai kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah kepuasan karyawan dan retensi karyawan.

Penilaian kinerja bagi instansi pemerintah menurut Osborne dan Gabriel (dalam Keban, 2008) dalam rangka kepentingan sebagai berikut :

1. Penentuan besaran gaji atau insentif
2. Alat manajemen dalam rangka melakukan perbaikan kegiatan operasional secara berkesinambungan.
3. Melihat keterkaitan antara hasil dan pembiayaan program kegiatan atau pelayanan.

### **C. Indikator Evaluasi Kinerja PTSP**

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

Ciri yang baik menurut Puwanto dan Susistyastuti (2012) adalah sebagai berikut :

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



Kegiatan evaluasi kinerja pada PTSP Kabupaten Dairi dilaksanakan dengan menggunakan indikator evaluasi kinerja menurut dwiyanto (2012) terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, sebagaimana rumusan indikator pada table 2.2. Alasan yang mendasari pemilihan indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Secara tegas dinyatakan sebagai indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, dengan demikian sangat relevan dalam rangka evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik
2. Unsur indikator kualitas layanan sebagai pelengkap beberapa indikator lain yang relative sama yang disampaikan/ pendapat para ahli lainnya seperti Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas dan akuntabilitas
3. Rumusan terdiri dari indikator yang berorientasi pada proses dan hasil.

Tabel. 2.2.  
Indikator Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

NO	Indikator Evaluasi PTSP	Indikator Sejenis/Pembanding	Pakar/Ahli
1	Produksi (termasuk efisiensi dan efektivitas)	Produksi	Gibson, Ivancevich dan Donnelly
		Efisiensi	Saim dan Woodward
		Efektivitas	Woodward
2	Kualitas layanan	-	-
3	Responsibilitas	Responsibilitas	Lenvinne
4	Responsivitas	Responsivitas	Lenvinne, Zeithaml, parasuraman dan Berry
5	Akuntabilitas	Akuntabilitas	Lenvinne

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2018

#### D. Faktor yang mempengaruhi kinerja



Hakekat reformasi birokrasi adalah adanya perubahan menuju kondisi yang lebih baik pada tataran birokrasi, baik dalam pengertian organisasi publik skala besar seperti pemerintah, pemerintah daerah maupun dalam pengertian skala kecil yakni suatu organisasi publik yang berorientasi nirlaba dan berfokus pada pemberian layanan masyarakat. Makna Kondisi yang lebih baik dalam konteks membangun birokrasi yang professional mengarah pada pencapaian kinerja birokrasi dalam melaksanakan kewenangan, tugas fungsi dan tanggungjawab. Ruang lingkup birokrasi publik profesional berbasis kinerja menurut Widodo (2012:133) meliputi

“Profesionalisme birokrasi ini tidak semata – mata dari aspek aparaturnya (birokrat) harus memiliki kompetensi yang tinggi agar kinerja birokrasi menjadi baik, akan tetapi perlu didukung oleh kelembagaan yang kondusif, ketatalaksanaan yang baik, manajemen yang andal, dan teknologi administrasi (sarana dan prasarana) yang diperlukan agar kinerja birokrasi bisa menjadi lebih baik dalam melaksanakan apa yang menjadi tupoksinya”

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

1. Dimensi perangkat kelembagaan

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

2. Dimensi aparatur

Berkeaan yang kompetensi dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas pokok dan Fungsi. Aparat perlu memiliki kemampuan mendasar dalam hal pengetahuan, letrampilan, kecakapan, sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugasnya

### 3. Dimensi ketatalaksanaan

Berkeaan dengan keberadaan system, prosedur dan mekanisme kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab organisasi. Wujud ketatalaksanaan dalam bentuk standar pelayanan, standar operasional prosedur, prosedur tetap yang dapat dijadikan media control dan akutabilitas bagi organisasi maupun masyarakat yang dilayani

### 4. Dimensi keuangan dan peralatan

Berkeaan dengan pengelola keuangan secara akuntabel dan responsible serta ketersediaan sarana dan prasaran kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi

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

#### 1. Dukungan Organisasi

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

#### 2. Kemampuan manajemen

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

### 3. Kompetensi Aparatur

Kompetensi berkenaan dengan kemampuan dan ketrampilan kerja serta memotivasi dan etos kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki

Dalam penelitian ini, penulis mencoba menggambarkan factor yang mempengaruhi kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi berdasarkan pendekatan yang disampaikan Simanjuntak (2011) yaitu dari aspek dukungan organisasi, kemampuan manajemen dan kompetensi aparatur

### **E. Penelitian Terdahulu**

1. Septa Andre Sitepu pada tahun 2012 dengan judul Evaluasi Kinerja Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur.

Penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk pertama, mengevaluasi kepuasan masyarakat, kedua, mengevaluasi ketaatan lembaga terhadap ketentuan peraturan bidang pelayanan publik. Analisis dilakukan dengan metode SERVQUAL yang mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung) responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (Jaminan) dan empathy (kesungguhan). Analisis lain berupa analisis kualitatif dengan membandingkan peraturan yang ada dengan pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjuk pertama, bahwa secara umum masyarakat belum puas atas pelayanan yang ada, hal ini terlihat dari rendahnya skor untuk seluruh indikator kualitas pelayanan

dibandingkan skor dengan harapan masyarakat, kedua, dalam melaksanakan pelayanan lembaga belum menaati aturan yang ditetapkan dalam hal ini Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Sri Hartati, Netti Herawati, Endang Indri Listyani Tahun 2013 dengan Judul Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk mengetahui kinerja lembaga dengan menggunakan aspek produktif, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teknik analisa data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan langkah-langkah reduksi data, display data, verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan (a) produktivitas cukup efektif dalam arti pembentukan PTSP meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di tingkat local (b.) kualitas layanann belum memuaskan ditandai kurangnya sarana pelayanan dan perlakuan diskriminatif kepada pengguna layanan serta belum ada kepastian waktu penyelesaian layanan, (c). responsivitas dinilai rendah ditandai dengan kurangnya kegiatan sosialisasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat, (e) Akuntabilitas dinilai telah terwujudnya dengan berbagai aspek bukti pendukung. Faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan adalah perangkat birokrat, ketatalaksanaan dan sumberdaya keuangan dan teknologi informasi.

3. Eko Apriyanto, 2011 dengan judul Penelitian Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Surakarta Dalam Pelayanan Izin mendirikan bangunan.

Penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui kinerja adalah produktivitas, kualitas layanan dan akuntabilitas. Standar keberhasilan kinerja KPPT dilihat dari (a) aspek kepatuhan terhadap ketentuan perundang – undangan (b).pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepuasan pelanggan (c). kesesuaian capaian retribusi dengan target yang telah ditetapkan, (d) laporan pertanggungjawaban disampaikan secara berkala baik pada setiap maupun akhir tahun. Analisis data menggunakan teknik analisis data model interaktif yang terdiri dari komponen reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil peneliti menunjukkan bahwa pada KPPT Surakarta, secara umum produktivitas dan kualitas pelayanan telah cukup baik, dan untuk akuntabilitas dinilai sangat baik, namun masih terdapat beberapa kendala sebagai berikut :

- a. Pemeriksaan lapangan belum dilaksanakan oleh petugas dari KPPT, selama ini tenaga teknis berasal dari Dinas Tata Kota (DKT) Surakarta. Hal ini berdampak pada pencapaian kinerja KPPT yang sangat terkait erat dengan kinerja aparat dari DKT Surakarta.
- b. Masih terbatasnya jumlah pegawai KPPT Surakarta yang memiliki kompetensi dalam teknis bangunan.
- c. Kepala KPPT terkadang tidak berada ditempat sehingga berdampak terhadap penyelesaian pekerjaan dalam penerbitan Surat Keputusan Izin Mendirikan Bangunan.
- d. Kurangnya pemahaman gambar bangun dari pemohonan dan staf KPPT.
- e. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti computer, printer.



f. Ruang tunggu yang kurang representative, mengingat luasnya yang kecil dan terbatasnya kursi tunggu.

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

1. Penulisan mengukur secara utuh seluruh indicator kinerja dari DPMPTSP yaitu Produktivitas, kualitas pelayanan, reponsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.
2. Perbedaan dalam operasinal konsep terhadap indicator yang sama antar penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya.

Tabel. 2.3.  
Reviuw penelitian terdahulu

No	Judul/Komponen	Uraian
1	Evaluasi Kinerja Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur/Septa Andre Sitepu/2012	
	Hasil	a. Secara umum masyarakat belum puas atas pelayanan yang ada, hal ini terlihat dari rendahnya skor untuk seluruh indikator kualitas pelayanan dibandingkan skor dengan harapan masyarakat. b. Dalam melaksanakan pelayanan lembaga belum menaati aturan yang ditetapkan
	Persamaan	Fenomena yang diteliti yaitu kinerja
	Perbedaan	Dimensi kualitas untuk mengukur kinerja pelayanan yaitu SERVQUAL dengan unsur tangibles, responsiveness, realibility, assurance, empathy
2	Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang/Sri Hartati, Netti Herawati, Endang Indri Lisyani/2013	
	Hasil	a. Produktivitas cukup efektif b. Kualitas layanan belum memuaskan c. Responsivitas dinilai cukup d. Responsibilitas dinilai rendah e. Akuntabilitas dinilai telah terwujud
	Persamaan	a. Fenomena yang diteliti yaitu kinerja



		b. Dimensi kinerja diukur melalui indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas
	Perbedaan	Operasional konsep dari masing – masing indikator
3	Penelitian Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sukarta Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan/Eko Apriyanto/2011	
	Hasil	a. Produktivitas cukup b. Kualitas pelayanan cukup baik c. Sangat akuntabel
	Persamaan	Fenomena yang diteliti yaitu kinerja
	Perbedaan	a. Penelitian sebelumnya mengukur kinerja melalui indikator produktivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan b. Penelitian yang dilakukan penulis mengukur kinerja melalui indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas

Sumber : Diolah oleh peneliti 2018

## F. Kerangka Penelitian

Sejalan dengan perkembangan paradigma administrasi Publik dengan model “ Reformasi” maka telah terjadi perubahan pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, Hughes dan Barzelay (dalam keban, 2018) menekankan bahwa integrasi pemerintah lebih ditentukan akuntabilitas, responsivitas dan keterbukaan. Pemerintah hendaknya juga berperan sebagai agen birokrasi yang berorientasi ke luar sebagai customer driven.

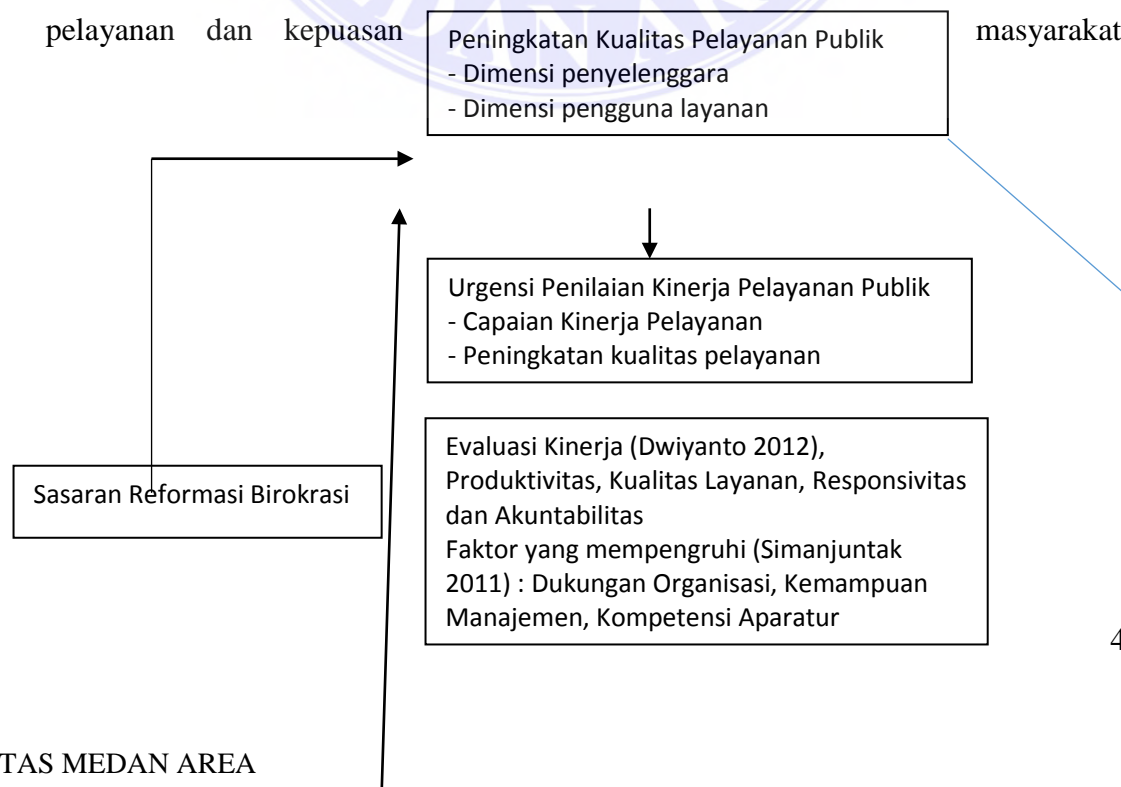
Pemerintah telah merespon perubahan tersebut menetapkan perbaikan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu sasaran reformasi birokrasi. Peningkatan kualitas bermakna adanya perbaikan dari dua sisi yaitu penyelenggaraan dan proses pemberian pelayanan. Manajemen pelayanan kepada masyarakat secara lebih mudah, murah, cepat dan terjangkau.

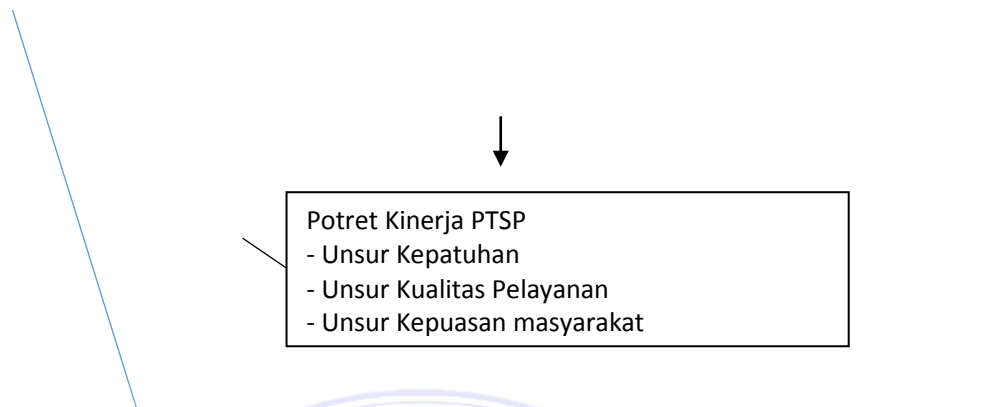
Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Ukuran dimensi pelayanan sangatlah beragam namun, dalam evaluasi kinerja setidaknya perlu memperhatikan indikator eksternal yang diperoleh dari pengguna layanan seperti kepuasan, akuntabilitas dan respotisivitas untuk melengkapai indicator internal seperti efisien dan eektivitas. Evaluasi kinerja yang baik tidak hanya mampu menjawab masalah organisasi dalam konteks proses pemberian pelayanan semata, namun harus bisa berkontribusi untuk menjawab tuntutan dan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai prinsip prinsip pemerintahan yang baik.

Berangkat dari pemikiran diatas maka penulis memandang perlunya evaluasi kinerja untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Dairi dengan harapan dapat :

1. Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik

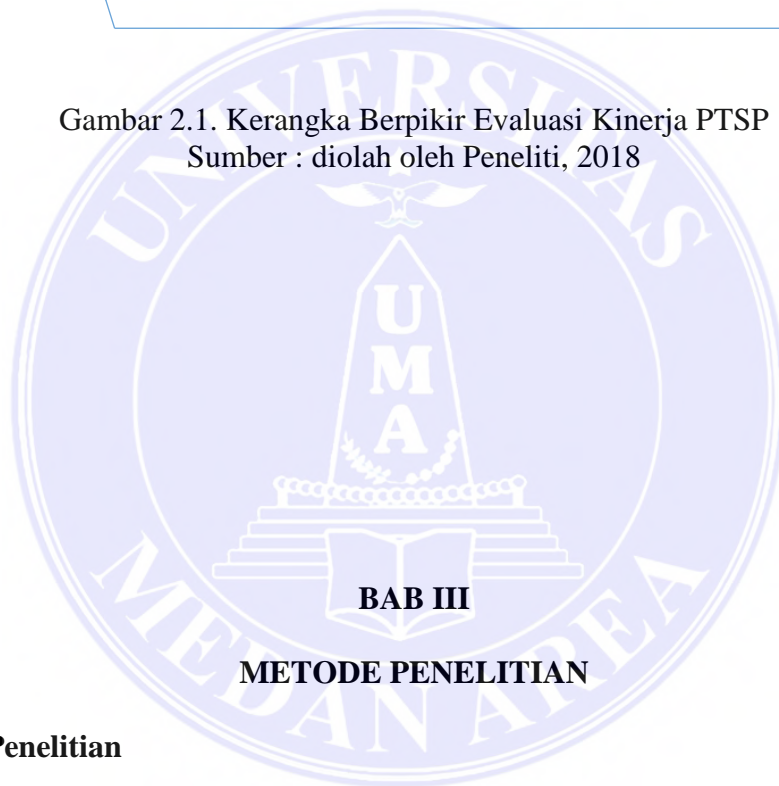
2. Meningkatnya kualitas pelayanan dan kepuasan pemberian masyarakat.





Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Evaluasi Kinerja PTSP

Sumber : diolah oleh Peneliti, 2018



### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Dairi, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan PTSP pada DPMPTSP Kabupaten Dairi, menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mencoba untuk melihat fenomena sosial yang terjadi saat ini dalam hubungannya kinerja penyelenggaraan PTSP, Istilah deskriptif diartikan upaya memberikan gambaran proses penyelenggaraan PTSP Kabupaten Dairi .

Arikunto (2013) menjelaskan bahwa dalam penelitian deskriptif, peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada objek atau wilayah penelitian, dilanjutkan dengan pemaparan dalam bentuk laporan yang lugas apa adanya. Pendekatan kualitatif dipilih mengingat paradigma kualitatif melihat realita tidak hanya sebagai fakta, namun dimungkinkan adanya interpretasi lain untuk mencari makna lain dibalik realita.

### **B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan**

Sumber data dalam penelitian kualitatif ini dari internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi .dan para pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan sebagai data utama yang dilakukan melalui observasi dan wawancara terstruktur, adapun untuk melengkapi kebutuhan data dilakukan pengumpulan data pendukung melalui studi dokumentasi dari berbagai sumber. Meleong (2013) menjelaskan bahwa sumber daya penelitian kualitatif adalah tindakan, pernyataan lisan dan tertulis yang perlu dicermati serta benda lain dan dokumentasi yang perlu diamati sehingga diperoleh makna atas keberadaan tersebut.

Penelitian kualitatif tidak mengenal sampel, untuk itu Spadley (dalam Sugiyono:2013) memberikan istilah “ social situation” dimana peneliti dalam mendalami elemen aktivitas pelaku pada suatu tempat. Pelaku yang paling mengetahui tentang objek yang diteliti dinamakan subjek kunci atau key informan, tentu saja pihak yang mengetahui suatu objek penelitian tidak hanya bersifat tunggal. Informan pada penelitian ini adalah Kepada DPMPTSP Kabupaten Dairi, Tim Teknis PTSP Kabupaten Dairi, pengguna layanan.

### **C. Instrumen Penelitian**

Pada penelitian kualitatif, beberapa ahli menempatkan peneliti sekaligus sebagai instrument penelitian. Pada Penelitian ini peneliti bertindak selaku yang merencanakan penelitian, melakukan pengumpulan data, menganalisa data dan menyusun laporan penelitian. Peneliti telah merumuskan pedoman wawancara dan check list pengumpulan data sebagai alat bantu instrument penelitian.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai kondisi, sumber data dan cara tertentu yang secara umum menurut Sugiyono (2013) meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi. Penelitian dengan pendekatan kualitatif banyak dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara yang dilakukan secara teknik dokumentasi sebagaimana pernyataan Caathering Marshall, Gretchen B Rossman (dalam Sugiyono, 2013:309)

##### **1. Observasi**

Klasifikasi observasi menurut Sanafiah Faisal (dalam Sugiyono, 2013) adalah observasi berpartisipasi, observasi yang secara terang-terangan dan tersamar dan observasi yang tidak terstruktur. Pada penelitian kualitatif ini, penulis memilih observasi yang tidak terstruktur dimana tidak menggunakan pedoman khusus dan focus observasi dapat berkembang sesuai dengan perjalanan observasi.

Tahapan observasi menurut Spradley (dalam Sugiyono,2013) adalah pertama, tahap deskriptif yaitu ketika peneliti melakukan penjajangan awal pada saat pertama kali memasuki situasi social, dalam tahap ini dilakukan perekaman data secara umum, kedua, tahap reduksi yaitu saat menentukan focus pada aspek tertentu dengan melakukan analisi taksonomi, ketiga, tahap seleksi yaitu ketika peneliti mengurai focus



menjadi komponen yang lebih rinci dan menemukan pemahaman secara lebih mendalam terhadap berbagai hal yang diteliti.

## 2. Wawancara

Hakekatnya dalam wawancara terjadi pertukaran informasi antara dua pihak melalui Tanya jawab untuk mengetahui secara lebih mendalam terkait topic tertentu yang tidak dapat ditemukan melalui observasi. Klafisikasi wawancara menurut Esterberg (dalam Sugiono,2013) yaitu wawancara terstruktur, semi struktur dan tidak struktur. Pada penelitian ini, penulis menulis wawancara terstruktur mengacu kepada pedoman wawancara yang telah di buat dengan menggunakan alat rekam suara sebagai alat bantu., wawancara dilaksanakan kepada :

- a) Kepala DMPPTSP Kabupaten Dairi
- b) Kabid Perizinan pada DMPPTSP Kabupaten Dairi.
- c) Kabid Pelayanan, Informasi dan Penanganan pengaduan pada DMPPTSP Kabupaten Dairi.
- d) Sekretaris DMPPTSP Kabupaten Dairi.
- e) Pengguna Layanan
- f) Tim Teknis

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi dan bentuk catatan data, laporan,peraturan,bahkan dalam bentuk gambar dan visual lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan PTSP untuk mendukung hasil pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Peneliti menetapkan check list pengumpulan data untuk alat bantu dalam studi doumentasi.

## **E. Metode Analisis data**

Analisis data dilakukan secara bertahap sejalan dengan berlangsungnya pengumpulan data, penafsiran data dan tidak digeneralisasi berdasarkan kesamaan namun penafsiran diarahkan untuk menemukan hal mendasar sesuai kenyataan. Peneliti melakukan teknik triangulasi dengan memeriksa berbagai sumber data yang lain untuk menemukan informasi yang di nilai menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya pada penyelenggaraan PTSP.

Metode penelitian kualitatif lebih memberikan ruang bagi penelitiannya menempuh langkah non-linier dan siklikal, kadangkala melakukan upaya “kembali” pada langkah-langkah penelitian yang sudah ditempuhnya dalam menjalani proses penelitian (Neuman Gumilar Sumantri 2005:60). Analisis data menggunakan metode analisis interaktif Miles dan Huberman, yaitu proses aktifitas dalam analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Sugiyono,2013).

#### **F. Definisi Konsep dan Defenisi Operasional**

1. Definisi konseptual kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi :
  - a. Produktivitas, kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran.
  - b. Kualitas layanan, kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan
  - c. Responsivitas, daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan
  - d. Responsibilitas, kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi
  - e. Akuntabilitas, kesesuai antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai dan norma yang ada di masyarakat.

2. Definisi konseptual factor utama yang mempengaruhi kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi :
  - a. Dukungan organisasi
  - b. Kemampuan manajemen
  - c. Kompetensi aparat
3. Definisi operasional kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi :
  - a. Indikator Produktivitas diukur dari volume penerbitan izin, kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD, realisasi investasi daerah dibandingkan dengan target yang ditetapkan.
  - b. Indikator Kualitas layanan diukur dari kepuasan pengguna layanan terhadap persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, penanganan pengaduan saran dan keluhan.
  - c. Indikator Responsivitas diukur dari kemudahan dan kejelasan informasi prosedur pelayanan, sikap petugas dalam membantu pengguna layanan, ketersediaan pelayanan pengaduan sara dan keluhan
  - d. Indikator Responsibilitas diukur dari kesesuaian penyelesaian pekerjaan pada aspek persyaratan, biaya, waktu dan prosedur.
  - e. Indikator Akuntabilitas diukur dari keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan
4. Definisi Operasional factor utama yang mempengaruhi kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi :

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Evluasi Kinerja Pelayanan**

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa penyelenggaraan PTSP pada DPMPTSP Kabupaten Dairi di nilai belum optimal di bandingkan dengan dasar pembentukan PTSP yaitu dalam rangka mendekatkan, meningkatkan dan memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Penjelasan ringkas berkenaan dengan kesimpulan evaluasi kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Kinerja pada dimensi produktivitas secara umum menunjukkan hasil belum optimal berdasarkan hal sebagai berikut :
  - 1) Pertumbuhan volume penerbitan izin periode 2014 – 2016 telah menunjukkan kenaikan, namun pada saat tahun 2017 mengalami penurunan.
  - 2) Kontribusi penerimaan retribusi terhadap PAD Kabupaten Dairi selama 2014 - 2017 hanya mencapai rata rata sebesar 0,35
- b. Kinerja pada dimensi kualitas pelayanan secara umum menunjukkan masih terdapat sebagian pengguna layanan yang belum merasakan kepuasan atas pelanggan yang diberikan, berdasarkan hal sebagai berikut:
  - 1) Pengguna layanan belum merasakan kepuasan terhadap penerapan jangka waktu pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan dibandingkan ketentuan yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan.

- 2) Pengguna layanan telah merasakan kepuasan terhadap kesesuaian antara penerapan persyaratan, biaya pelayanan, penanganan pengaduan dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan.
- c. Kinerja pada dimensi responsivitas menunjukkan hasil yang baik, di mana penyelenggaraan pelayanan telah memberikan kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan, keramahan petugas dalam membantu pengguna layanan, tersedianya sarana pengaduan, saran dan keluhan.
- d. Kinerja pada dimensi responsibilitas secara umum menunjukkan hasil belum cukup baik berdasarkan hal sebagai berikut :
- 1) Penerapan jangka waktu pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan masih belum sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan dan PTSP belum dapat diretapkan secara penuh satu pintu.
  - 2) Biaya pelayanan untuk jenis pelayanan tertentu masih di nilai belum wajar, namun secara umum penerapan persyaratan dan biaya pelayanan telah mengacu kepada Standar Pelayanan.
- e. Kinerja pada akuntabilitas menunjukkan hasil yang baik, di mana penyelenggara telah memiliki sistem informasi pelayanan yang dapat di akses dengan mudah dan telah menyampaikan laporan perkembangan kegiatan.

## 2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja

### a. Dukungan organisasi

Pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja PTSP Kabupaten Dairi di lihat dari struktur organisasi, kejelasan mekanisme dan pembagian kerja, ketersediaan teknologi, sarana dan prasarana. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa



dukungan organisasi belum optimal terhadap kinerja PTSP berdasarkan hal sebagai berikut :

- 1) Pola PTSP belum dapat sepenuhnya diterapkan karena kontradiksi regulasi, berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Dairi tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Dairi, pada struktur organisasi DMPPTSP terdapat unsur Tim Teknis yang kedudukannya berada dalam suatu jenjang hirarkhi yang memiliki pertanggungjawaban sesuai garis komando. Berdasarkan Peraturan Bupati Dairi Nomor 20 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi disebutkan bahwa kedudukan Tim Teknis tidak melekat pada DMPPTSP Kabupaten Dairi.
- 2) Rendahnya komitmen pimpinan daerah dalam upaya melengkapi fasilitas sarana prasarana khususnya pembangunan tempat parkir kantor DMPPTSP Kabupaten Dairi.

- b. Kemampuan manajemen

Pengaruh kemampuan manajemen terhadap kinerja PTSP Kabupaten Dairi di lihat dari kepemimpinan efektif dan koordinasi. Hasil Penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kemampuan manajemen di nilai cukup memberikan pengaruh terhadap kinerja PTSP berdasarkan hal sebagai berikut:

- 1) Pola penyelenggaraan pelayanan DMPPTSP kabupaten Dairi telah mencerminkan penerapan kepemimpinan efektif yang dapat di lihat melalui aspek *Meaning, Membership dan Mastery*
- 2) Kendala dalam koordinasi DMPPTSP Kabupaten Dairi dengan Tim Teknis, terutama pada pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan

### c. Kompetensi aparatur

Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kinerja PTSP kabupaten dairi di lihat dari kemampuan dan keterampilan teknis, motivasi dan etos kerja. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kompetensi aparatur di nilai baik dalam menentukan kinerja PTSP berdasarkan hal sebagai berikut :

- 1) DPMPTSP Kabupaten Dairi telah mengikuti pendidikan teknis secara berkala.
- 2) Motivasi dan etos kerja di bangun budaya kerja organisasi dan secara formal diperkuat dengan penerapan Kode Etik.

### B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data penelitian, maka kepada DPMPTSP Kabupaten Dairi sebagai penyelenggara PTSP disarankan untuk melaksanakan beberapa aktivitas dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan dan memperkuat faktor-faktor penentu kinerja organisasi.

#### 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

##### a. Produktivitas

- 1) Melaksanakan identifikasi dan pendataan wajib retribusi perizinan Kabupaten Dairi
- 2) Menyampaikan usulan pemberian insentif retribusi/upah pungut bagi penyelenggara PTSP Kabupaten Dairi.

##### b. Kualitas Pelayanan dan Responsibilitas

- 1) Melakukan harmonisasi dan merevisi ketentuan Standar Pelayanan mengacu perundang undangan yang terbaru.

- 2) Mengembangkan pola Pelayanan Secara Elektronik melalui penerapan sistem aplikasi sehingga pelayanan dapat diberikan secara on line sehingga proses kerja dapat lebih cepat dan berlungsung.

## 2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja

### a. Dukungan Organisasi

- 1) Menyampaikan usulan perubahan Peraturan Bupati Dairi Nomor 20 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi, untuk mempertegas kedudukan Tim Teknis yang secara formal merupakan bagian dari struktur organisasi namun dalam kedudukannya tidak melekat pada DPMPTSP Kabupaten Dairi.

### b. Kemampuan Manajemen

- 1) Merumuskan mekanisme kerja dengan merujuk kepada Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 yang menetapkan jangka waktu pelayanan paling lama 7 hari.
- 2) mengusulkan kepada Bupati Dairi agar untur Tim Teknis dapat penugasan secara penuh di DPMPTSP kabupaten Dairi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Buku :**

- Arikunto, Suharsimi. (2013). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus (2012). **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus.(2014) **Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik** Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus (2015) **Reformasi Birokrasi Kontekstual**. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Fahmi, Irham.(2013). **Manajemen Kinerja Teori dan aplikasi**. Bandung : Alfabeta.
- Hardiyansyah, (2011) **Kualitas Pelayanan publik, konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya**. Jogjakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin (2013) **Pokok – pokok Administrasi Publik dan Implementasinya**. Bandung : PT.Refika Aditama
- Keban, T Yeremias, (2008) **Enam Dimensi Startegis Pelayanan Publik Konsep, Terori dan Isu**, Jogyakarta : Gava Media.
- Luis, Suwardi dan Prima A Biromo (2007). **Step by Step in Cascading Balanced Scorecard to Functional Scorecard**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nugroho, Riant. (2014) **Public Policy Teori, Manajemen, Dinamika, Analisa, Konvergensi dan Kimie Kebijakan**. Jakarta : PT. Media Elex Media Komputindo
- Purwanto, Agus dan Ratih Sulistyastuti. (2012). **Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia**. Jogyakarta : Gava Media.
- Ratminto dan Atik. (2015) **Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal**. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti (2012) **Good Governance “ Kepemerintahan yang baik” Bagian Kedua, Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance**. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Simanjuntak, Payaman J, (2011). **Manajemen dan Evaluasi Kerja**. Jakarta : Lembaga Penerbit FEUI.
- Subarsono, AG(2013). **Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi**. Jogjakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono (2013). **Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)**. Bandung : Alfabeta.
- Widodo, Djoko (2011) **Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja**. Malang : Bayu Media Publishing.

### **Artikel, Jurnal dan Dokumen dari halaman internet Web Site :**

Sri Hartati, Netti Hetti Herawati, Endang Indri Listiani, Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN-2013.

**Perundang-undangan :**

Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  
Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2011 – 2025  
Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Peraturan Presiden Nomor 02 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Menengah Nasional Tahun 2015 – 2019  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 - 2019  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.  
Peraturan daerah Kabupaten Dairi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Dairi  
Peraturan daerah Kabupaten Dairi Nomor 20 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat daerah Kabupaten Dairi  
Peraturan daerah Kabupaten Dairi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.  
Keputusan Bupati Dairi Nomor 205/065/V/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Dairi Nomor 475/065/VI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Penanganan Pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Dairi.  
Keputusan Bupati Dairi Nomor 199/500/V/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Dairi Nomor 570/500/VIII/2017 tentang Standar Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Dairi.  
Murni Katarina Purba Pengguna Layanan pada Kecamatan Silahisabungan  
Edwin Gonjang Nababan Kabid Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Dairi  
Rosa Panjaitan Pengguna Layanan Kecamatan Silahisabungan  
Jonner Sitanggung Pengguna Layanan Kecamatan Lae Parira  
Jonny Hutasoit, Kepala Kantor DPMPTSP Kabupaten Dairi  
Katarina Tumanggor Kabid Perizinan DPMPTSP Kabupaten Dairi  
Juliawan Rajaguk-guk Kabid Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Dairi  
Gabe Tim Teknis Dinas Lingkungan Hidup  
Herman Sianturi Kasubbag Kelembagaan Orta Setda Dairi  
Mahadi Kudadiri Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Dairi



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN DAIRI**

NO	TUJUAN PENELITIAN	DIMENSI	FENOMENA	PEDOMAN WAWANCARA
1	Sejauhmana Kinerja DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Dairi	<b>1. Produktifitas</b> Kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran	1. Volume penerbitan izin 2. Kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD	1. Berapa jumlah penerbitan izin selama kurun waktu 2014 – 2017 ? 2. Berapa kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD selama 2014-2015 ? 3. Berapa rata-rata presentase penyelesaian perizinan ? 4. Apakah realisasi investasi daerah telah sesuai dengan target yang ditetapkan ?
		<b>2. Kualitas Layanan</b> Kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan	1. Persyaratan 2. Mekanisme dan Prosedur 3. Jangka Waktu pelayanan 4. Biaya Pelayanan 5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuai persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? 2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan persyaratan



				<p>untuk setiap jenis pelayanan ?</p> <p>3. bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan/alur pelayanan?</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan ?</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan?</p> <p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya sesuai jenis pelayanan.</p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan saran atau keluhan yang disampaikan ?</p>
		<p><b>3. Responsivitas</b>          Daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap</p>	<p>1. Kemudahan dan Kejelasan infoemsi pelayanan</p> <p>2. Sikap petugas</p>	<p>1. Darimana saudara memperoleh informasi pelayanan ?</p>

		<p>harapan, keinginan pengguna layanan</p>	<p>dalam membantu pengguna layanan</p> <p>3. Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan</p>	<p>2. Apakah informasi pelayanan telah jelas dan mudah difahami ?</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesediaan petugas dalam memberikan informasi pelayanan ?</p> <p>4. Apakah pengguna layanan segera mendapatkan tanggapan atau informasi jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ?</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan yang disampaikan ?</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>7. Bagaimana respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan</p>
--	--	--	---	--

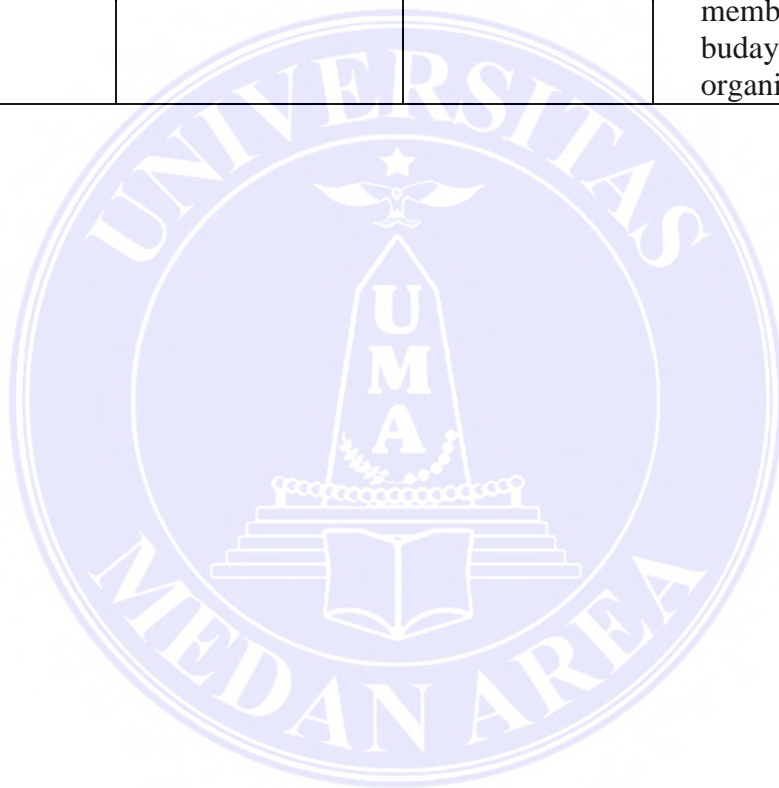
				<p>ketentuan ?</p> <p>8. Apakah telah ada mekanisme baku tata penanganan keluhan dan pengaduan ?</p> <p>9. Apakah telah ada petugas khusus untuk menangani keluhan dan pengaduan ?</p>
		<p><b>4. Responsibilitas</b> Kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan regulasi</p>	<p>Kesesuaian penyelesaian pekerjaan dari aspek persyaratan, biaya, waktu dan prosedur</p>	<p>1. Apakah perbelakuan persyaratan untuk memperoleh layanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan ?</p> <p>2. Apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ?</p> <p>3. Apakah penyelesaian perizinan telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan ?</p> <p>4. Apakah prosedur pelayanan telah diterapkan sesuai ketentuan yang berlaku ?</p>
		<p><b>5. Akuntabilitas</b> Kesesuaian antara penyelenggara n pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stake holders</p>	<p>Keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan</p>	<p>1. Apakah penyelenggaraan pelayanan telah memiliki Sistem Informasi Pelayanan ? Dalam bentuk apa?</p> <p>2. Apakah pengguna layanan dan</p>

				<p>masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>3. Apakah telah ada penyampaian laporan secara berkala selain laporan keuangan ?</p>
2	Faktor – faktor yang menentukan kinerja penyelenggara PTSP di Kabupaten Dairi	<b>1. Dukungan Organisasi</b>	<p>1.Struktur Organisasi</p> <p>2.Kejelasan pembangian dan mekamisme kerja</p> <p>3.Ketersediaan teknologi dan sarana prasarana</p>	<p>1. Apakah kewenangan yang dimiliki DPMPTSP telah mampu mengakomodir kebutuhan dan jenis pelayanan perizinan ?</p> <p>2. Apakah penyelenggaraan layanan telah menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan ?</p> <p>3. Apakah telah ada SOP untuk setiap jenis pelayanan ?</p> <p>4. Apakah telah ada pembangian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan ?</p> <p>5. Apakah fasilitas pendukung penyelenggaraan pelayanana telah lengkap dan memadai ?</p> <p>6. Bagaimana</p>



				pendapat Saudara tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan ?
		<b>2. Kemampuan Manajemen</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan efektif</li> <li>2. Kemampuan koordinasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai dampak UU Nomor 23 Tahun 2014 terhadap penyelenggaraan proses pelayanan ?</li> <li>2. Apakah telah ada upaya penyederhanaan prosedur pelayanan ?</li> <li>3. Apakah Tim Teknis dari unsur SKPD telah terbentuk</li> <li>4. Apakah terdapat agenda rutin pertemuan dengan Tim Teknis</li> <li>5. Apakah secara rutin telah diadakan rapat staf membahas penyelenggaraan perizinan ?</li> <li>6. Bagaimana pendapat saudara tentang cara membangun organisasi berkinerja tinggi ?</li> </ol>
		<b>3. Kompetensi Individu</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan dan keterampilan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pola peningkatan kapasitas</li> </ol>

			teknis 2. Motivasi dan etos kerja	aparatur yang diterapkan? 2. Bagaimana pendapat saudara tentang cara meningkatkan motivasi dan etos kerja organisasi ? 3. Bagaimana pendapat saudara tentang cara membangun budaya kerja organisasi
--	--	--	--------------------------------------	---

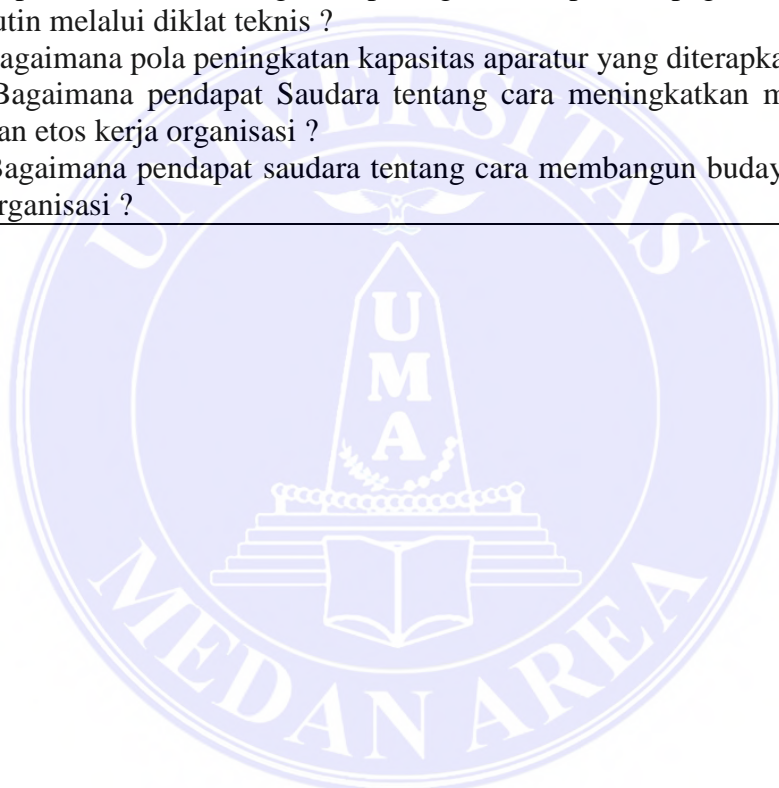


**PEDOMAN WAWANCARA  
EVALUASI KINERJA PTSP PADA DPMPPTSP KABUPATEN DAIRI**

<b>KINERJA PELAYANAN</b>	
<b>1</b>	<b>Produktivitas</b> Kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berapa jumlah penerbitan izin selama kurun waktu 2014 – 2017 ?</li> <li>2. Berapa kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD selama kurun waktu 2014 – 2017</li> <li>3. Apakah realisasi pelayanan perizinan telah sesuai dengan target yang ditetapkan ?</li> </ol>
<b>2</b>	<b>Kualitas Layanan</b> Kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</li> <li>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan ?</li> <li>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur/alur pelayanan ?</li> <li>4. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan ?</li> <li>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ?</li> <li>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya sesuai jenis pelayanan ?</li> <li>7. Bagaimana pendapat saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ?</li> </ol>
<b>3</b>	<b>Responsivitas</b> Daya tanggap penyelenggaraan pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Darimana saudara memperoleh informasi prosedur pelayanan ? / Dimana saja informasi prosedur pelayanan dapat diperoleh ?</li> <li>2. Apakah informasi prosedur pelayanan telah jelas dan mudah difahami?</li> <li>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesediaan petugas dalam memberikan informasi pelayanan ?</li> <li>4. Apakah pengguna layanan segera mendapatkan tanggapan atau informasi jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ?</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan yang disampaikan ?</li> <li>6. Bagaimana pendapat saudara tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ?</li> <li>7. Apakah telah ada mekanisme baku tata cara penanganan keluhan dan pengaduan ?</li> <li>8. Apakah telah ada petugas khusus untuk menanggapi keluhan dan pengaduan ?</li> </ol>
<b>4</b>	<p><b>Responsibilitas</b> Kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah perberlakuan persyaratan untuk memperoleh layanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan ?</li> <li>2. Apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan</li> <li>3. Apakah penyelesaian perizinan telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan ?</li> <li>4. Apakah Prosedur pelayanan telah diterapkan sesuai ketentuan yang berlaku ?</li> <li>5. Apakah terdapat kebijakan terhadap pengguna layanan yang belum melengkapi persyaratan yang ditetapkan ?</li> </ol>
<b>5</b>	<p><b>Akuntabilitas</b> Kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stake holder</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah penyelenggaraan pelayanan telah memiliki Sistem Informasi Pelayanan ?</li> <li>2. Apakah pengguna layanan dan masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan ?</li> <li>3. Apakah pembaharuan data pada Sistem Informasi telah dilakukan secara berkala ?</li> </ol>
<b>FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA</b>	
<b>1</b>	<p><b>Dukungan Organisasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah kewenangan yang dimiliki DPMPPTSP telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan ?</li> <li>2. Apakah penyelenggaraan layanan telah menetapkan Standar Pelayanan dan maklumat Pelayanan ?</li> <li>3. Apakah telah ada SOP untuk setiap jenis pelayanan ?</li> <li>4. Apakah telah ada pembangian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan ?</li> <li>5. Apakah fasilitas pendukung penyelenggaraan pelayanan telah lengkap dan memadai ?</li> <li>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan ?</li> </ol>
<b>2</b>	<p><b>Kemampuan Manajemen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pendapat saudara mengenai dampak Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 terhadap penyelenggaraan proses pelayanan</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Apakah telah ada upaya penyederhanaan prosedur pelayanan ?</li> <li>3. Apakah Tim teknis dari unsur SKPD/OPD telah berjalan dengan efektif ?</li> <li>4. Apakah terdapat agenda rutin pertemuan dengan Tim Teknis</li> <li>5. Apakah terdapat agenda rutin rapat staf membahas penyelenggaraan perizinan ?</li> <li>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara membangun organisasi berkinerja tinggi.</li> </ol>
<b>3</b>	<b>Kompetensi Aparat</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah telah ada kegiatan peningkatan kapasitas pegawai secara rutin melalui diklat teknis ?</li> <li>2. Bagaimana pola peningkatan kapasitas aparatur yang diterapkan ?</li> <li>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara meningkatkan motivasi dan etos kerja organisasi ?</li> <li>4. Bagaimana pendapat saudara tentang cara membangun budaya kerja organisasi ?</li> </ol>





**PEDOMAN WAWANCARA  
EVALUASI KINERJA PTSP PADA DPMPTSP KABUPATEN DAIRI**

<b>INFORMAN : PENGGUNA LAYANAN</b>		<b>HARI/TGL.</b>
<b>NAMA :</b>		<b>NO. HP</b>
<b>KINERJA PELAYANAN</b>		
	<b>KUALITAS LAYANAN</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</li> <li>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan ?</li> <li>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur/alur pelayanan ?</li> <li>4. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan</li> <li>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ?</li> <li>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya sesuai jenis pelayanan ?</li> <li>7. Bagaimana pendapat saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ?</li> </ol>	
	<b>RESPONSIBILITAS</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Darimana saudara memperoleh informasi prosedur pelayanan ?</li> <li>2. Apakah menurut pendapat saudara informasi prosedur pelayanan telah jelas dan mudah difahami ?</li> <li>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesediaan petugas dalam memberikan informasi pelayanan ?</li> <li>4. Apakah saudara segera mendapatkan tanggapan atau informasi dari petugas jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ?</li> <li>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan yang disampaikan ?</li> <li>6. Bagaimana pendapat saudara tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ?</li> <li>7. Kepada siapa saudara menyampaikan keluhan atau pengaduan ?</li> </ol>	
	<b>AKUNTABILITAS</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah saudaradapat dengan mudah mengakses informasi</li> </ol>	

	<p>penyelenggaraan pelayanan ?</p> <p>2. Apakah menurut pendapat saudara sistem informasi yang telah mampu memberikan informasi yang akurat dan actual ?</p>
<b>FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA</b>	
	<b>DUKUNGAN ORGANISASI</b>
	<p>1. Apakah jenis pelayanan yang ada DPMPPTSP telah mampu mengakomodir keperluan saudara dalam hal perizinan ?</p> <p>2. Apakah lokasi Kantor DPMPPTSP terletak pada posisi yang strategis dan mudah dijangkau ?</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan fasilitas penyelenggaraan pelayanan ?</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan ?</p>



**HASIL WAWANCARA**  
**EVALUASI KINERJA PTSP PADA DPMPTSP KABUPATEN DAIRI**

INFORMAN : KEPALA BIDANG PERIZINAN	
HARI/TGL. : SELASA, 29 -01-2019                      JAM : 09.00 – 10.30	
KINERJA PELAYANAN	
1	<p>Produktifitas</p> <p>Kemampuan penyelenggaraan pelayanan menghasilkan keluaran</p>
	<p>1. Berapa jumlah penerbitan izin selama kurun waktu 2014 – 2017 ? Data terlampir</p> <p>2. Berapa kontribusi penanaman modal terhadap PAD selama kurun waktu 2014 – 2017 Data terlampir</p>
2	<p>Kualitas Layanan</p> <p>Kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan</p>
3	<p>Responsivitas</p> <p>Daya tanggap penyelenggaraan pelayanan terhadap harapan, keinginan peengguna layanan</p>
	<p>1. Dinama saja informasi pelayanan dapat diperoleh ? Kalau informasi pelayanan bu, kita punya petugas pelayanan sendiri dibagian informasi dan pengaduan. Tugas dari bagian informasi dan pengaduan ini, seluruh pusat informasi kita saat ini di bagian informasi dan pengaduan , jadi tugasnya, ketika ada pemohon yang merasa ada sedikit permasalahan terkait dengan prosedur dan mekanisme kita, silahkan untuk melakukan pengaduan dibagian pengaduan terkait dengan izin-izin yang sudah kita terbitkan, bahkan izin ketika ada dalam proses peninjauan ada semacam kelengkapan lanjutan, inilah tugas dari bagian informasi.</p> <p>2. Apakah informasi prosedur pelayanan telah jelas dan mudah difahami? Ya, kita berusaha semaksimal itu bu, Cuma memang ada kendala kita dalam menyampaikan informasi, biasanya kami selalu meminta kepada pelaku usaha atau pemohon untuk menyertakan nomor HP. Tujuannya untuk memudahkan kita menyampaikan kepada pemohon apabila kelengkapan atau masih membutuhkan persyaratan yang lain. Sebenarnya kami telah mencoba sistem IT, cuman permasalahan kita untuk Kabupaten Dairi tidak semua teknologi itu bisa diakses dengan mudah terutama untuk wilayah-wilayah di wilayah Kecamatan</p>

	<p>Wilayah III. Jadi akses termudah kita adalah via telepon/HP, cuman kendala kita kadang no.HP yang disertakan di map pemohon kadang ada yang tidak terhubung sama sekali, atau bahkan ada yang kita hubungi nanti nanti, nah proses itu mempengaruhi keterlambatan penerbitan berkas berkas selanjutnya.-</p> <p>3.Apakah pengguna layanan segera mendapatkan tanggapan atau informasi jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ? Langsung memberikan tanggapan, misalnya ketika ada kekurangan berkas ketika melakukan peninjauan lapangan, jadi kita ada dua verifikator bu, yang pertama adalah verivikator kelengkapan persyaratan, kelengkapan persyaratan ini terkait dengan administrasi ketika sudah lengkap itu akan kita lanjutkan ke proses verifikator teknis. Disinilah ada proses peninjauan lapangan yang dilakukan oleh unsur-unsur SKPD/OPD terkait dengan ketika berjalan di proses peninjauan lapangan ternyata dari aspek teknis masih memerlukan kelengkapan lain yang dibutuhkan bagian informasi inilah yang nanti akan menyampaikan kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan itu.</p> <p>4.Apakah telah ada pembangian tugas yang jelas untuk setiap jenis layanan ? Informasi / Pelayanan / Pengaduan Ya, ada</p> <p>5.Bagaimana respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan ketetntuan ? Dari aspek kita pak, sekali lagi dalam proses penerbitan izin kita ada dua kelengkapan yang harus dilengkapi, pertama adalah persyaratan administrasi, yang kedua adalah kelengkapan persyaratan teknis. Persyaratan administrasi ini mengacu kepada Formulir yang telah disediakan di bagian informasi, contohnya IMB untuk bangunan bangunan tertentu atau kepentingan umum ada persyaratan teknis yang harus dilengkapi dan ketika itu tidak ada, kita sampaikan ke pemohon biasanya kita bijakai dalam artian silahkan dia untuk melengkapi persyaratan dulu baru kita lanjutkan, tapi kalau persyaratan administrasi mutlak, karena itu telah ditentukan didalam formulir.</p> <p>6.Apakah telah ada mekanisme baku tata cara penanganan keluhan dan pengaduan ? Ya, ada</p> <p>7.Apakah telah ada petugas khusus untuk menangani keluhan dan pengaduan ? Ada pada bagian informasi dan pengaduan.</p>
4	<p>Responsibilitas Kesesuain penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi</p>
	<p>1.Apakah perberlakuan persyaratan untuk memperoleh layanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan ? Dari aspek persyaratan administrasi itu wajib dan itu harus dilengkapi dan semuanya mengacu kepada Peraturan. Tidak ada yang ditambah-</p>

<p>tambah oleh DMPPTSP untuk persyaratan ini, sehingga ketika masyarakat pun, ini persyaratan acuannya dari mana ? jelas acuannya mengacu kepada Peraturan pemerintah</p> <p>2. Apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ?</p> <p>Terkait dengan biaya, kami menjamin bahwa biaya yang ada di DMPPTSP Kabupaten Dairi adalah juga biaya yang mengacu kepada Peraturan Daerah. Mengacu kepada Undang – Undang 28 Tahun 2009 kan hanya ada</p>
--

