

## **PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KABUPATEN BIAK NUMFOR**

**Rijal<sup>1</sup>, Darlin<sup>2</sup>**

*Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) YAPIS Biak, Biak, Indonesia*  
E-mail: rijal@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor. Permasalahan yang ditemukan pada penelitian ini adalah terlambatnya pemberian pelayanan yang dirasakan oleh beberapa masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian Studi Kasus. Penentuan Informasi dalam penelitian ini dilakukan secara Purposive Sampling yaitu dengan melihat kesesuaian antara calon informan dengan informasi yang dibutuhkan. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan Observasi, Wawancara dan Studi Kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja pegawai di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor masih rendah dimana dalam hal ini dipengaruhi beberapa faktor seperti Faktor Personal/Individu, yang dimana masih banyak pegawai yang kurang dalam penguasaan terhadap penggunaan alat untuk membantu kelancaran pelaksanaan tugas, beban tugas yang tidak merata bagi setiap pegawai, yang berdampak kurang baik terhadap tugas serta tanggung jawab pegawai baik sebagai aparat aparatur negara serta pelayanan bagi warga masyarakat, dan untuk Faktor Kepemimpinan dan Faktor Sistem terlihat sudah cukup baik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor.*

**Kata Kunci:** *Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi.*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the improvement of employee performance in administrative services at the Office of Investment and One Stop Integrated Services (PTSP) Biak Numfor Regency. The problem found in this study is the delay in providing services that are felt by some people. This study uses a qualitative method with the type of case study research. Determination of information in this study was carried out by purposive sampling, namely by looking at the suitability of prospective informants with the required information. Data collection techniques were carried out by Observation, Interview and Literature Study. The results of this study indicate that the performance of employees at the Office of Investment and*

*One Stop Services (PTSP) Biak Numfor Regency is still low which in this case is influenced by several factors such as Personal/Individual Factors, where there are still many employees who are lacking in mastery of the use of tools. To help smooth the implementation of tasks, the task load is uneven for each employee, which has an unfavorable impact on the duties and responsibilities of employees both as state apparatus and services for citizens, and for Leadership Factors and System Factors it looks quite good at the Office. Investment and One Stop Integrated Services (PTSP) Biak Numfor Regency.*

**Keywords:** *Employee Performance, Administrative Services.*

## **PENDAHULUAN**

Peningkatan kinerja menggambarkan sebuah keadaan yang menjadi tolok ukur untuk mengidentifikasi tugas pegawai di dalam suatu organisasi perangkat daerah secara totalitas yang dilaksanakan dengan baik atau tidak. Suatu lembaga, baik pemerintah maupun swasta, digerakkan oleh sekelompok orang yang bertindak aktif demi menggapai tujuan yang hendak dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi pastinya tidak akan terlaksana apabila kapasitas anggota ataupun pegawainya tidak optimal.

Bagi Mangkunegara dalam (Pasolong, 2010, p. 176) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diraih oleh seseorang dalam melakukan perannya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sebutan kinerja yang dimaksudkan sebagai terjemahan dari sebutan "*performance*". Bagi Kane dalam (Sedarmayanti, 2011) kinerja bukan menggambarkan karakteristik seseorang, seperti bakat atau keahlian, tetapi sebuah perwujudan dari bakat atau pun keahlian itu sendiri. Pandangan tersebut menunjukkan bahwa kinerja

merupakan manifestasi dari kemampuan sebuah bentuk karya nyata. Kinerja dalam relevansinya dengan jabatan diinterpretasi sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan peran jabatan dalam rentang waktu tertentu.

Pada Penelitian (Prasetyo & Mochammad, 2018) dikemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dibutuhkan penambahan pegawai yang bisa menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu jika dibandingkan dengan penelitian ini tentu akan sangat bisa menjadi pembaharuan dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Biak dimana Kinerja Pegawai Sangatlah mempengaruhi Jaminan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peran utama pegawai dalam melayani kebutuhan administrasi masyarakat di tingkat kabupaten diharapkan sebagai kekuatan yang kemudian dapat menggerakkan roda

kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu setiap pegawai sangat diharapkan supaya menguasai dengan jelas, tentang peran yang menjadi tanggung jawabnya, memiliki kepedulian terhadap masyarakat untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Selanjutnya mutu pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan tingkat ketercapaian dari suatu tujuan dalam organisasi yang menyangkut produk maupun jasa primer yang diproduksi. Dalam menunjang kedua hal ini seorang pegawai harus mempunyai pengetahuan dan pandangan terkait pengelolaan administrasi selaku aspek utama dari keberhasilan pelayanan administratif serta wajib menjadi konvensi utama untuk pegawai dalam melakukan tugasnya.

Suatu kinerja dalam pelayanan publik tentulah sangat dibutuhkan, dimana dalam memberikan/menerima pelayanan tentu kita akan berhadapan langsung dengan sesuatu yang akan membuat pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan diterima pula dengan baik, jadi tanpa adanya sebuah kinerja dalam sebuah pelayanan tentu pelayanan tidak akan berjalan dengan baik dan bahkan akan membuat pelayanan tersebut tidak dapat berjalan, bahkan dengan adanya kinerja akan membuat SDM meningkat dalam hal memahami sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi.

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Biak karena sebagian masyarakat masih banyak yang tidak menerima pelayanan secara maksimal. Dimana yang terlihat dalam Kinerja pegawai di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor masih rendah hal ini dipengaruhi beberapa faktor seperti penguasaan terhadap penggunaan alat yang digunakan untuk membantu kelancaran pelaksanaan tugas yang nampak masih kurang, beban tugas yang tidak merata bagi setiap pegawai. Keadaan ini berdampak kurang baik terhadap tugas serta tanggung jawab pegawai baik sebagai aparat aparatur negara serta pelayanan bagi warga masyarakat, administrator dan kurang berjalan dengan efektif. Kinerja pegawai dalam menanggulangi serta membongkar seluruh kasus yang dialami ketika melakukan tugas pokok belum kompeten, sehingga menurut keluhan dari sebagian warga sebab permintaan mereka yang kerap kali tidak diselesaikan pada kurun waktu yang ditentukan.

Keberhasilan pegawai pula sangat bergantung pada pimpinannya, dalam perihal ini Kepala Dinas. Kepala Dinas merupakan simbol kepemimpinan yang terdapat pada tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan sudah pasti Kepala Dinas yang baik adalah yang mampu menjadi pengayom bagi seluruh yang dipimpinnya, baik itu yang ada di Kantor PTSP maupun yang ada di Lingkungan Kabupaten yaitu masyarakatnya. (Akbar, 2013)

Kondisi lain yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor masih perlu beberapa pembenahan. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian pegawai belum mempunyai kinerja yang kurang memadai dalam melakukan tugas administrasi. Hal tersebut tercermin dari pengetahuan pegawai dalam memahami prosedur dan tipe pelayanan yang masih kurang. Seperti dalam menyusun konsep surat yang senantiasa masih harus menunggu atasan.

Pelayanan pegawai yang sukses dengan baik dalam melayani bermacam kepentingan administrasi bagi masyarakat, jika mampu menguasai dan melaksanakan fungsi selaku orang yang diberi tanggung jawab dalam mengelola administrasi pemerintahan di Kabupaten khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor. Dalam kondisi yang menyebabkan terlambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat maka untuk itu perlu meningkatkan kinerja pegawai sehingga proses pelayanan bisa tercapai sesuai dengan visi dan misi yang ada.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Kinerja atau *performance* adalah cerminan yang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan serta kebijakan dalam mengaktualkan target, tujuan, visi, dan misi

organisasi yang dibuat melalui perencanaan strategis dalam suatu organisasi. Kinerja dikenal serta diukur jika pribadi atau sekelompok karyawan yang sudah memiliki patokan atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh sebab itu, seumpama tanpa tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam pengukuran, alkisah kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui apabila tidak terdapat tolak ukur keberhasilannya. (Moeheriono, 2012, p. 95) Menurut Amstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2011, p. 100) , Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Faktor personal/individu yang meliputi: Ilmu pengetahuan, sebuah keterampilan (skill) , kemampuan, keyakinan diri, motivasi serta komitmen yang dimiliki oleh setiap individu
- b. Faktor kepemimpinan yang meliputi: kualitas dalam memberikan motivasi, rasa semangat, bimbingan serta patronasi yang diberikan manajer serta team leader.
- c. Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, sarana kerja ataupun prasarana yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja organisasi

Berikutnya mutu pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan suatu tingkat ketercapaian dari tujuan dalam organisasi yang melibatkan produk maupun jasa primer yang dihasilkan.

Monir dalam (Pasolong, 2012, p. 16) berkata bahwa pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan definisi pelayanan publik itu sendiri menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2013, p. 5) adalah sebagai setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap beberapa manusia yang memiliki tiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu himpunan atau kesatuan, serta menyodorkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan dalam (Pasolong, 2012, p. 6) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok serta metode yang telah ditetapkan.

Setiap pegawai dituntut agar memberikan pelayanan yang prima serta berkualitas kepada masyarakat agar kinerja pegawai tersebut dapat dinilai baik serta memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang memperoleh pelayanan tersebut. Definisi pelayanan publik bagi Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 merupakan segala rangkaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002

mengelompokkan 3 tipe pelayanan dari lembaga pemerintah serta BUMN/ BUMD.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan dari Februari sampai April 2021 berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Kualitatif dengan tipe penelitian Studi Kasus. Metode penelitian kualitatif ini digunakan dengan alasan untuk mendeskripsikan secara jelas terkait sebuah terlambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga dengan dibutuhkan Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor. Teknik Penentuan Informasi yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara Purposive Sampling yaitu dengan melihat kesesuaian antara calon informan dengan informasi yang dibutuhkan. Dalam (Sugiyono, 2012, p. 91) mengatakan bahwa informan merupakan mereka yang betul-betul mempunyai kompetensi untuk menerangkan tentang Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor yang nanti bisa diidentifikasi didalamnya. Adapun Teknik Pengumpulan data menurut (Sugiyono,

2015, p. 217) dapat dilakukan dengan Observasi, Wawancara dan Studi Kepustakaan.

Sedangkan teknik analisis data menggunakan model (Miles et al., 2014) di dalam sebuah analisis data kualitatif ada empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Kegiatan dalam analisis data yaitu: Data Collection, Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kinerja merupakan suatu jawaban utama dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi, organisasi akan berjalan secara optimal dan tepat sasaran apabila ruang gerak orang-orang yang bergerak dalam lingkungan tersebut memiliki loyalitas dan mampu menjalankan tugas yang diembannya sesuai dengan tata cara dan aturan yang berlaku dalam lingkungan organisasi atau lembaga tersebut. Sebagai pegawai ialah perencanaan kinerja, pengetahuan, kecakapan atau keterampilan, pengembangan kinerja dan memahami serta mampu dalam menerima tanggung jawab atas apa yang dikerjakan dan tidak dikerjakan untuk mencapai tujuan mereka, dan tugas-tugas organisasi baik pada masa sekarang atau pada masa yang akan datang. Oleh karena itu menutup kesenjangan tersebut dilakukan, karena jika kesenjangan itu dibiarkan maka terjadilah rendahnya kinerja pegawai dan organisasi secara keseluruhan.

Standar pelayanan diperlukan untuk mengetahui kualitas pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat dan untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memuaskan masyarakat. Standar pelayanan antara lain adanya dasar hukum dalam kegiatan pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang jelas, biaya/tarif pelayanan yang jelas, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan yang mendukung kegiatan pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, pengawasan internal, penindakan pengaduan, saran, dan masukan dalam aktivitas pelayanan, jaminan pelayanan yang mampu memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan serta keselamatan pelayanan dalam wujud komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, serta evaluasi kinerja pelaksana kegiatan pelayanan.

Olehnya itu kinerja dengan standar pelayanan publik harus selaras dengan faktor yang mempengaruhinya. Penulis mencoba menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja dalam penelitian ini berdasarkan pendapat Armstrong dan Baron (Wibowo, 2011, p. 100) yakni, faktor Personal/Individu, faktor Kepemimpinan dan Faktor Sistem.

### **1. Faktor Personal/Individu**

Kapasitas sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam kesiapan pemerintah dalam

menjalankan e-Government terutama dalam pelayanan perizinan administrasi di kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor. Berbicara kapasitas sering kita gunakan ketika kita berdialog tentang peningkatan keahlian seseorang ketika mengikuti pelatihan atau mengikuti pendidikan. Kapasitas tidak cuma berkaitan dengan keahlian serta kemampuan individu, namun juga kemampuan organisasi mencapai misinya secara efektif. Sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian ataupun yang mampu dalam bidang teknologi informasi. Hal tersebut ini sangat diperlukan dalam pelayanan perizinan administrasi yang berkaitan dengan masalah mengoperasikan komputer dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Oleh karena itu Faktor Personal/individu yang meliputi pengetahuan, sebuah keterampilan (skill), keahlian, keyakinan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu yang terdapat pada kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor yang merupakan faktor yang mempengaruhi peneliti dapat menggambarkan yang sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor, Tanggal 15 Februari 2021 menyatakan;

*Kalau persoalan individu dilihat kinerjanya lumayan baik, akan tetapi*

*Masih sedikitnya jumlah pegawai, dan belum semua aktif berkomputer serta anggaran terbatas.*

Peneliti lebih mendalam ingin mengetahui kemampuan dan kepercayaan diri pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, Tanggal 17 Februari 2021 menyatakan ;

*Kalau untuk masalah kemampuan belum sepenuhnya mampu apalagi dilihat dari kepercayaan dirinya karena masih terbatas pada penggunaan teknologi komputer.*

Kemudian hasil wawancara peneliti dengan sekretaris dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor terkait dengan motivasi dan komitmen pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, Tanggal 17 Februari 2021 menyatakan ;

*Komitmen pegawai disini baik Cuma Beban kerja bertambah dan tenaga staf yang kurang Kurangnya pembiayaan kegiatan, Pegawai yang tidak mendapat tunjangan tambahan ketika bekerja dari jam kerja.*

Berbeda halnya yang dikatakan oleh pegawai dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor terkait dengan kemampuan dan kepercayaan serta keterampilan pegawai, Tanggal 2 Maret 2021 menyatakan ;

*Kalau saya lihat dan saya sebagai pegawai Faktor yang menghambat adalah kurang adanya tanggung jawab dari tiap-tiap pegawai untuk*

*tugas yang diberikan sehingga keterampilan kurang baik.*

Hal tersebut diperkuat dari pendapat masyarakat yang mengurus izin administrasi di kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor, Tanggal 18 Maret 2021 menyatakan ;

*Kalau saya lihat dari segi kemampuannya pegawai belum maksimal, kemudian saya lihat masih banyak pegawai yang tidak pintar pakai komputer dan yang paling disayangkan komitmennya karena biasa tidak tepat waktu atau terlambat pengurusannya.*

Pendapat diatas dapat diuraikan dan disimpulkan bahwa faktor personal/individu pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dilihat dari kemampuan dan keterampilan belum baik, hal ini terlihat dari masih ada beberapa pegawai yang kurang menguasai komputer, yang dapat dilihat dari motivasi dan komitmen pegawai yang belum maksimal yang kemudian hal ini dipengaruhi oleh kurangnya tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan serta komitmen yang dijalin kepada masyarakat tidak maksimal karena selalu tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan yang telah diberikan.

Olehnya itu Kinerja petugas pelayanan harus tepat waktu, cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memenuhi atau mencapai

harapan pelanggan atau masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki dan menerapkan standar pelayanan yang jelas agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, petugas pelayanan harus memiliki kemampuan atau keahlian dalam menggunakan alat bantu atau teknologi modern guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.

## **2. Faktor Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah tulang punggung dalam pengembangan suatu organisasi sebab tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit mencapai tujuan organisasi. Bila seorang pemimpin berupaya mempengaruhi sikap orang lain, maka orang tersebut butuh memikirkan gaya kepemimpinannya. Yakni bagaimana cara mempengaruhi orang lain dan mampu melaksanakan fungsinya sebagai seorang pemimpin baik itu secara langsung maupun tidak langsung untuk melihat kinerja bawahannya.

Kepemimpinan ialah permasalahan sentral yang dalam kepengurusan organisasi maju mundurnya organisasi, dinamis statisnya organisasi, tumbuh kembangnya organisasi, mati atau hidupnya organisasi, bahagia atau tidaknya seseorang bekerja, tercapai tidaknya tujuan organisasi, Sebagian ditetapkan oleh akurat tidaknya kepemimpinan yang diterapkan Seorang pemimpin hanya dapat melakukan kepemimpinannya apabila memiliki daya tertentu.

Faktor kepemimpinan meliputi Kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan serta dukungan yang diberikan pemimpin kepada bawahan dalam pelayanan pengurusan administrasi di kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Biak Numfor Tanggal 17 Februari 2021 menyatakan;

*Bahwa Kepemimpinan yang diterapkan oleh Kepala Dinas sesuai dengan manajemen dan penuh tanggung jawab sebagaimana Tugas, Pokok dan Fungsi.*

Seperti halnya yang dikatakan oleh pegawai dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor terkait kepemimpinan pimpinan, Tanggal 2 Maret 2021 menyatakan;

*Kepemimpinan yang diterapkan, kita semua di kasih hak untuk menyampaikan pendapat demi kemajuan kantor, Dismodal PTSP, namun untuk memberikan arahan dan solusi kadang-kadang turun memberikan arahan kepada kami.*

Pendapat diatas menunjukkan terkait kepemimpinan kepala dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor sudah baik, karena sudah menerapkan fungsinya sebagai leader yang terjun langsung memberikan arahan kepada pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, dilihat dari gaya kepemimpinannya peneliti melihat

bahwa kepala dinas memiliki gaya kepemimpinan yang tegas, dan disiplin sehingga pegawai segan dan selalu mengikuti arahan dari kepala dinas tersebut.

Peran kepemimpinan kepala dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor itu kita bisa dilihat dari Aktivitas mempengaruhi, kemampuan mengajak, kemampuan mengarahkan, proses mempengaruhi, usaha mengarahkan, menggunakan wewenang, membuat keputusan, awal dari tindakan, kemampuan membuat orang bertindak, hubungan kekuasaan, kemampuan meyakinkan, saling pengaruh antar pribadi, Hubungan dan pemeliharaan struktur, mempengaruhi, seni mengkoordinasi dan memotivasi, hubungan antar pribadi, kemampuan mempengaruhi, proses yang diarahkan, proses orang dipimpin, proses orang dipengaruhi, seni membujuk, cara membangkitkan semangat dan mendorong bawahan, membujuk, cara seseorang mempunyai pengaruh, aktivitas yang memudahkan kelompok, Proses antar pribadi manajer mempengaruhi pegawai, seni mempengaruhi, proses mengarahkan, mendapatkan orang lain buat mengerjakan sesuatu.

Kepemimpinan merupakan konsep relasi. Artinya kepemimpinan hanya terdapat dalam sebuah relasi dengan orang lain jika tidak ada pengikut tidak akan ada pemimpin. Dalam pengertian ini berarti bahwa pimpinan yang efektif wajib mengenali

bagaimana membangkitkan inspirasi dan berelasi dengan pengikut. Karena itu kepemimpinan itu ada ,jika memenuhi sejumlah persyaratan :

- a. Mempunyai kekuasaan adalah kekuatan, otoritas serta sebuah legalitas yang memberikan wewenang kepada pimpinan dalam mempengaruhi orang lain agar melakukan sesuatu.
- b. Memiliki kewibawaan ialah kelebihan, sebuah keunggulan, serta keutamaan sehingga mampu mempengaruhi atau mengatur orang lain.
- c. Mempunyai kemampuan ialah seluruh daya kesanggupan, kekuatan, kecakapan/keterampilan/pengetahuan yang diduga melebihi orang lain.

### **3. Faktor Sistem**

Sistem merupakan rangkaian dari keseluruhan paralel yang saling terkait untuk menjalankan perencanaan yang ingin dicapai. Sistem sangat penting dalam organisasi karena keterkaitan dari keseluruhan yang ada saling mempengaruhi sehingga sangat penting untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Dilihat dari sistem yang dilakukan di kantor dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten biak Numfor adalah dengan menerapkan sistem One Stop Service (OSS) yang artinya sistem perizinan harus berusaha terintegrasi secara elektronik dan secara aplikasi perizinan yang dapat terintegrasi kepada instansi terkait dari daerah, provinsi, dan pusat yang memberikan kemudahan dan transparansi kepada masyarakat atau

pengusaha yang berinvestasi, sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Pelayanan terpadu satu pintu adalah aktivitas penyelenggaraan perizinan serta non perizinan berdasarkan pada pendelegasian atau pelimpahan sebuah wewenang dari lembaga atau instansi yang mempunyai kewenangan pada proses pengelolaannya diawali dari sesi permohonan hingga pada sesi terbitnya dokumen yang dilaksanakan dalam satu tempat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten biak Numfor terkait dengan sistem yang dilakukan dalam pelayanan, Tanggal 24 Maret 2021 menyatakan ;

*Sistem pelayanan yang diterapkan dalam melakukan administrasi yaitu diterapkannya OSS.*

Lebih lanjut peneliti ingin mengetahui sistem kerja pegawai yang dilakukan dalam pelayanan administrasi dengan wawancara kepala Kasubag Tata Usaha, Tanggal 15 Februari 2021 menyatakan :

*Sistem kerja yang dilakukan oleh pegawai dalam meningkatkan kinerjanya sudah sebagian ditunjang dengan Tugas, Pokok dan Fungsi.*

Pendapat diatas menunjukkan bahwa sistem yang dilakukan dalam pelayanan kepada masyarakat terkait dengan perizinan oleh dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten biak Numfor yaitu sistem OSS yang artinya sistem perizinan harus

berusaha terintegrasi secara elektronik dan secara aplikasi perizinan yang dapat terintegrasi kepada instansi terkait dari sebuah daerah, provinsi, dan pusat yang memberikan kemudahan dan transparansi kepada masyarakat atau pengusaha yang berinvestasi, sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Hasil tersebut ditemukan bahwa pelaksanaannya belum optimal karena masih ada hambatan dan rintangan yang dihadapi yakni kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki, serta sarana dan prasarana yang belum baik, kemudian yang paling urgen adalah ketersediaan anggaran dari pusat ke daerah dalam melaksanakan sistem tersebut.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Sekretaris dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten biak Numfor, Tanggal 17 Februari 2021 menyatakan ;

*Sistem kerja dalam meningkatkan kinerja sudah sesuai dengan Tupoksi, sarana dan prasarana, walaupun masih ada kekurangan pada Tenaga Staf, Pelatihan dan Biaya Operasional.*

Kemudian hasil wawancara oleh kepala dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten biak Numfor, Tanggal 18 Maret 2021 mengemukakan bahwa;

*Kami sudah menerapkan sistem yang terintegrasi sesuai dengan arahan dari pusat, namun masih terkendala pada anggaran dan sumber daya manusia, kemudian sarana dan*

*prasarana kantor belum memadai sehingga untuk saat ini itu menjadi kendala kepada kami.*

Pendapat diatas menunjukkan bahwa faktor sistem sangat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai jika tidak ditunjang dengan ketersediaan anggaran dan informasi dan teknologi dan pengetahuan tentang sistem yang dicanangkan oleh pemerintah pusat.

Harapan tersebut untuk membuat perizinan lebih mudah, murah, dan cepat namun kualitas belum menggembirakan. Dalam penerapannya masih terdapat istilah satu pintu banyak meja berarti masuk dalam satu kantor, tetapi dinas yang harus ditemui, akan tetapi berkas serta dokumen harus dibawa ke dinas terkait diluar. Oleh karena itu sistem yang digunakan dalam fokus untuk mempermudah sistem pelayanan jika sarana dan prasarana belum memadai maka sulit untuk mencapai hal tersebut, kemudian ketersediaan anggaran penting untuk menunjang proses pembangunan yang diperlukan di kantor tersebut. Kualitas pelayanan bukanlah suatu tujuan akhir, sebab akan merubah serta terus meningkatkan sesuai dengan tuntutan dan harapan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ada 3 (tiga) wujud PTSP adalah, Dinas, Kantor serta Unit yang masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam proses dan penerapan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Sehubungan dengan perihal itu, pemerintah sudah menghasilkan instruksi Presiden no 3

tahun 2006 tentang paket revisi iklim investasi. Instruksi Presiden tersebut pada intinya mengamanatkan kepada sebagian lembaga pemerintah untuk segera melakukan sebagian kebijakan, program, peserta aksi dalam meningkatkan iklim investasi. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja dan menyederhanakan proses perizinan.

Menindak lanjuti instruksi tersebut, Pemerintah sudah menerbitkan sebuah Peraturan Menteri Dalam Negeri no 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Landasan pemikiran Permendagri ini merupakan keinginan dalam mengintegrasikan segala proses pelayanan publik, baik perizinan atau non perizinan dalam satu sistem penyelenggaraan terpadu supaya birokrasi pelayanan jadi lebih simpel dan transparan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri no 24 tahun 2006 pasal 1 merupakan aktivitas pelayanan perizinan serta non perizinan yang proses pengolahannya mulai dari sesi permohonan hingga terbitnya sebuah dokumen yang dilakukan secara transparan dan secara terpadu dalam satu tempat. Pemohon dilakukan hanya bertemu dengan petugas customer service sehingga meminimalisir interaksi dengan para petugas perizinan. Pelayanan perizinan dilakukan oleh sebuah lembaga teknis perangkat daerah dengan kewenangan yang lumayan, mulai dari sebuah penerimaan,

permohonan, pemrosesan, penandatanganan keputusan perizinan serta penerimaan pembayaran retribusi/pajak perizinan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kinerja Pegawai pada kantor dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten biak Numfor belum optimal, terlihat dari sumber daya manusia, pendidikan dan pengalaman kerja pegawai belum memadai. Hal ini dipengaruhi oleh pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan pegawai dalam menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat terhambat pada penguasaan penggunaan IT yakni masih minimnya pegawai menguasai teknologi komputer. Kemudian dilihat dari segi pengalaman kerja pegawai dalam melakukan pekerjaannya belum baik hal ini disebabkan karena tanggungjawab pegawai dalam melaksanakan tugasnya belum terlalu serius dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, disamping itu terbatasnya sumber daya manusia yang ada pada kantor tersebut sehingga proses pelayanan yang dilakukan belum tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.

Faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai dilihat dari faktor personal/individu belum baik,

karena kurangnya sumber daya manusia yang ada pada kantor tersebut masih kurang sehingga dapat mempengaruhi proses pelayanan kepada masyarakat untuk saling melemparkan tanggung jawab. Faktor kepemimpinan pada kantor dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten biak Numfor sudah baik, hal ini kepala dinas memiliki peran dalam memberikan arahan, dorongan dan motivasi kepada pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Dari segi faktor sistem belum optimal hal ini dipengaruhi oleh ketersediaan anggaran, sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga proses pelayanan satu pintu tidak terlaksana dengan baik..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar. (2013). *Instrumen Perangkat Pembelajaran*. Bandung: Rosdakarya.
- Miles, M. ., Heburman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Edition 3). USA : Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pasolong, H. (2012). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Prasetyo, D. H., & Mochammad, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. *DISS. Faculty of Social and Political Sciences*.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan kelima)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.