

BAB III

Kinerja Pelayanan Perizinan di Kabupaten Bantul Tahun 2016-2017

A. Kinerja Pelayanan Perizinan di Kabupaten Bantul Tahun 2016-2017 (Studi Kasus pada Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul)

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan pembahasan data dari hasil penelitian melalui wawancara dan didukung dari data yang telah sesuai dengan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam bab ini membahas bagaimana pelayanan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, mengetahui informasi dan layanan dilakukan sesuai dengan standar yang ada dan melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Bab ini akan mengetahui dari segi prosedur pelayanan yang selama ini diberikan sampai ketentuan pegawai dalam melakukan pelayanan.

Wawancara dilakukan kepada beberapa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebagai pemberi pelayanan, yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan beberapa permasalahan yang akan diteliti, sehingga jawaban tersebut sebagai data dalam bab ini. Wawancara juga dilakukan kepada beberapa masyarakat sebagai penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

1. Produktivitas

Produktivitas biasanya dapat dinilai dengan membandingkan antara *input* dan *output* dari suatu kegiatan atau proses yang telah direncanakan secara matang. Semakin banyaknya *output* yang dihasilkan dengan baik bahkan melebihi tujuan atau sasaran utama semakin baik pula produktivitas suatu kinerja yang dihasilkan oleh tiap-tiap pegawai yang melaksanakan, namun semakin sedikitnya *output* yang diterima dan tidak sesuai dengan sasaran atau tujuan utama maka produktivitas yang dilaksanakan oleh seorang pegawai terhadap suatu program.

a. Input

Berdasarkan teori yang peneliti gunakan, adapun yang dimaksud dari input adalah sumberdaya yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menghasilkan output, seperti sumberdaya manusia, dana, material, waktu, teknologi dan sebagainya. Input digunakan sebagai pelaksana kegiatan dan sebagai penunjang kegiatan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki jumlah sumberdaya yang memadai untuk menunjang program dan kegiatan serta untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik. Dengan banyaknya jumlah izin yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, tentu saja hal ini memerlukan dukungan sumberdaya manusia yang cukup dan memadai agar tugas dapat terlaksana dengan baik. Sebagai Organisasi Perangkat Daerah baru, di awal pembentukannya, pegawai yang ditugaskan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul adalah pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ditambah dengan pegawai dari Bidang Penanaman Modal Dinas Perindagkop Bantul. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul berjumlah 36 orang. Selain PNS, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul juga dibantu oleh 7 (tujuh) orang tenaga kontrak sebagai penjaga

Costumer Service, 2 (dua) tenaga kontrak sebagai penjaga malam dan 1 (satu) orang tenaga kontrak sebagai petugas *cleaning service*.

Komposisi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dapat dirinci ke dalam table-table menurut kategori, sebagai berikut:

a). Berdasarkan jenis kelamin dan jabatan:

Berdasarkan data jenis kelamin dan jabatan yang didapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, ada 6 (enam) jabatan pegawai, dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 2.5
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Kabupaten Bantul
Berdasar Jenis Kelamin dan Jabatan

Jabatan/ Jenis Kelamin	L	P	Jumlah
Kepala	-	1	1
Sekretaris	1	-	1
Kepala Bidang	2	2	4
Kepala Sub Bagian	-	3	3
Kepala Seksi	2	4	6
Staf	12	9	21
Jumlah	17	19	36

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 2017

b). Berdasarkan Pendidikan, Eselon/ Jabatan

Berdasarkan data Pendidikan, Eselon/ Jabatan yang didapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, ada 6 (enam) pendidikan dan 3 (tiga) eselon/ Jabatan, dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 2.6
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kabupaten Bantul
Berdasarkan Pendidikan, Eselon/ Jabatan

PENDIDIKAN	ESELON			STAF	JUMLAH
	II	III	IV		
S.2	1	1	4	1	7
S.1	-	4	6	5	15
D.3	-	-	-	4	4
SMA	-	-	-	10	10
JUMLAH	1	5	10	20	36

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 2017

c). Berdasarkan Pangkat/ Golongan Ruang, Eselon/ Jabatan

Berdasarkan data pangkat/ golongan ruang, eselon/ jabatan yang didapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, ada 15 (lima belas) pangkat/ golongan ruang, dan 3 (tiga) eselon/ jabatan pegawai, dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 2.7
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kabupaten Bantul
Berdasar Pangkat/Golongan Ruang, Eselon/Jabatan

PANGKAT/ GOL. RUANG	ESELON			STAF	JUMLAH
	II	III	IV		
Pembina Utama Muda IV/c	-	-	-	-	-
Pembina Utama, IV/b	1	1	-	-	2
Pembina IV/a	-	3	3	-	6
Pembina Tingkat I III/d	-	1	5	-	6
Penata III/c	-	-	3	2	5
Penata Muda Tingkat I III/b	-	-	-	10	10
Penata Muda III/a	-	-	-	1	1
Pengatur Tingkat I II/d	-	-	-	4	4
Pengatur II/c	-	-	-	-	0
Pengatur Muda Tingkat I II/b	-	-	-	1	1
Pengatur Muda II/a	-	-	-	1	1
Juru Tingkat I I/d	-	-	-	-	0
Juru I/c	-	-	-	-	0
Juru Muda Tingkat I I/b	-	-	-	-	0
Juru Muda I/a	-	-	-	-	0
Jumlah	1	5	11	19	36

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 2017

d). Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data pendidikan yang didapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, ada 4 (empat) pendidikan pegawai, dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 2.8
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kabupaten Bantul
Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN	JUMLAH
S2	8
S1	14
D3	4
SMTA	10
JUMLAH	36

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 2017

Berdasarkan dari tabel-tabel diatas, jumlah sumberdaya manusia atau tenaga kerja yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabubapten Bantul dengan jumlah 36 orang PNS sudah memadai, dengan adanya 36 pegawai sudah ada bagian di bidang masing-masing dan sudah cukup untuk melayani masyarakat pemohon izin.

Seperti yang dikatakan oleh pak manto sebagai salah satu pegawai dinas:

“kalau untuk SDM di dinas ini sudah cukup memadai, semuanya berjumlah 36 orang dan semuanya sudah PNS, juga dibantu dengan 7 orang tenaga kontrak sebagai penjaga Costumer Service, 2 tenaga kontrak sebagai penjaga malam dan 1 orang tenaga kontrak sebagai petugas cleaning service. Dengan jumlah 36 sudah dibagi di bidangnya masing-masing” (wawancara pada tanggal 20 september 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul).

Berdasarkan wawancara di atas jumlah SDM yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten sudah memadai dan sudah dibagi di bidangnya masing-masing,

b. Output

Berdasarkan teori, output merupakan barang atau jasa yang dihasilkan secara langsung dari pelaksanaan program atau kegiatan berdasarkan input yang digunakan.

Mengenai produk yang dihasilkan pada saat wawancara, Ibu Leny menjelaskan bahwa:

“produk yang kami hasilkan salah satunya yaitu berkas atau surat permohonan izin yang dimohonkan oleh pemohon” (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul).

Dengan demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul barang atau jasa yang dihasilkan adalah berupa berkas atau surat perizinan yang mana hal ini sesuai dengan surat perizinan yang diminta oleh masyarakat sebagai pemohon surat izin yang diperoleh dengan melalui tahapan-tahapan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tersebut.

Kemudian, adapun program yang telah disusun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut:

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
2. Program Peningkatan Sarana Dan Praasarana Aparatur
3. Program Peningkatan Kapasitas Sumberdaya Aparatur
4. Program Peningkatan Promosi Dan Kerja Sama Investasi
5. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja Dan Keuangan
6. Program Peningkatan Iklim Investasi Dan Realisasi Investasi
7. Program Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Kemudian dalam penetapan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yaitu sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsi serta kewenangan yang ada. Penetapan Kinerja ini telah mengacu pada Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul serta RPJMD Tahun 2016-2021 oleh karena itu Indikator Kinerja dan target tahunan yang digunakan dalam penetapan kinerja ini adalah Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditetapkan dan telah diintegrasikan dalam Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Adapun Penetapan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tahun 2016-2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.9
Penetapan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kabupaten Bantul

No	Sasaran	IKU	Target		Realisasi	
			2016	2017	2016	2017
1	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Perizinan	1. Indeks Kepuasan Masyarakat	N/A	N/A	78,99	83,08
		2. Lamanya Proses Perizinan	1-7 hari	1-7 Hari	1-12 hari	1-9 Hari

Sumber: Data Dokumentasi lapangan

Keterangan:

N/A: Not Answer (Tidak ada Jawaban)

Berdasarkan dari tabel diatas, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi Pemerintah, dimana nilai 25 - 43,75

dikategorikan Tidak Baik, nilai 43,76 - 62,50 dikategorikan Kurang Baik, 62,51 – 81,25 dikategorikan Baik, dan 81,26 – 100,00 dikategorikan Sangat Baik. Dari pengukuran tersebut IKM Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dikategorikan baik. Hal ini terbukti dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang bernilai tinggi yaitu pada tahun 2016 mencapai hasil 78,99 dimana ini berarti bisa dikatakan baik, dan pada tahun 2017 Indeks Kepuasan Masyarakat semakin meningkat yaitu dengan capaian hasil 83,08 dimana ini berarti bisa dikatakan sangat baik. Selain dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat juga dilihat dari target yang dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yaitu waktu dalam memproses pelayanan perizinan, dimana target yang akan dicapai yaitu 1 (satu) sampai 7 (hari), dan yang telah dicapai oleh dinas tersebut ternyata belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan, hasil yang dicapai pada tahun 2016 yaitu 1 (hari) sampai 12 (hari) sedangkan tahun 2017 1 (hari) sampai 9 (hari) target realisasi pembuatan melebihi batas hari yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Bapak Agus sebagai pemohon izin mengatakan bahwa:

“untuk proses pelayanan belum sama dengan apa yang dikatakan petugas, petugas mengatakan bahwa 1-7hari surat izin akan jadi, namun setelah 7 saya datang lagi kesana ternyata belum jadi,mba” (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul).

Selain dengan Bapak Agus, Ibu Rita sebagai pemohon izin juga mengatakan bahwa:

“ untuk lamanya proses pelayanan belum sesuai dengan target yang petugas katakan mba, target petugas 1-7 hari namun ternyata 1-8 hari baru jadi” (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul).

Dari hasil kedua wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan terkait dengan lamanya proses pembuatan surat izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul belum sesuai dengan target yang ditetapkan, sebaiknya ada komunikasi yang jelas antara pegawai dan masyarakat.

Pada saat wawancara, Bapak Daryanta sebagai staf pengaduan mengatakan, bahwa:

“pada dasarnya 90% teleah selesai, Namun masih ada yang protes karena prosesnya lama, sebenarnya yang lamaitu adalah memperoleh berkas rekomendasi dari dinas teknis. Karna disini tidak ada tenaga teknis yang ditempatkan.jadi tidak bisa keluar surat izin sebelum ada surat tersebut. Tetapi sekarang kami meminta tim teknis untuk stay disini 2 (dua) kali seminggu, setelah mereka stay baru proses dilakukan”. (wawancara 20 september 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul).

Dari penjelasan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa yang menjadi kendala dalam penerbitan surat izin/non izin adalah waktu atau masa dalam memperoleh surat rekomendasi dari DinasTeknis sehingga menyebabkan penerbitan surat perizinan/non perizinan menjadi terlambat atau tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

2. Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan organisasi publik dilakukan untuk mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Kualitas harus diberikan secara maksimal tanpa pandang bulu dan faktor lain nya.

a. Standar Prosedur

Sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan, dilaksanakan pengukuran kepuasan konsumen melalui penanganan pengaduan dan pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu, pengaduan paling lambat harus sudah ditanggapi dalam 10 hari kerja. Bentuk-bentuk saluran pengaduan yang disediakan meliputi:

1. Pengaduan langsung, yaitu pengaduan melalui loket maupun melalui telepon.
2. Pengaduan tidak langsung, yaitu melalui pengaduan tertulis yang disampaikan melalui kotak pengaduan, email, sms, telepon, atau website dinas.

Hasil wawancara menurut Ibu Ita sebagai pemohon izin mengatakan:

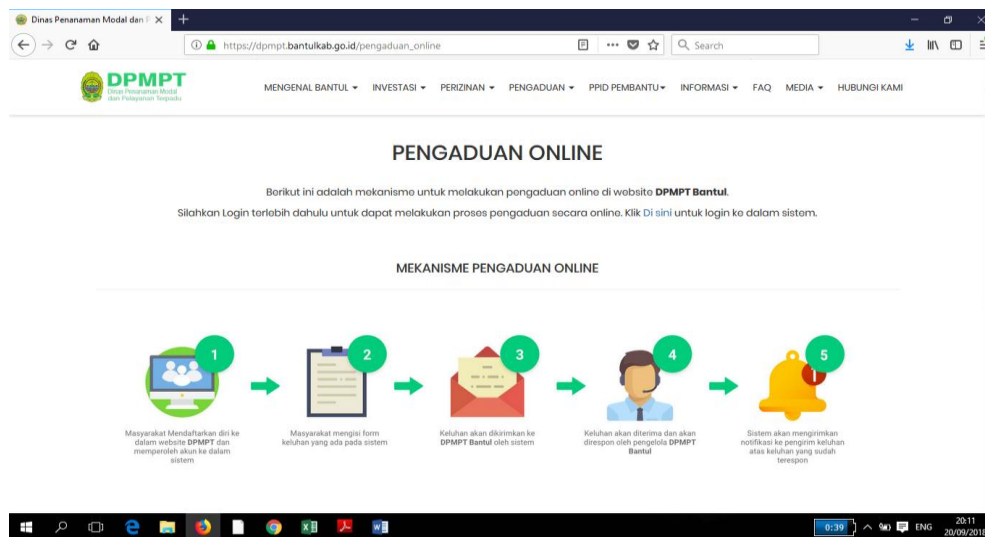
“terkait dengan layanan pengaduan, dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul sudah baik mba, cepat merespon.. saya pernah mengirimkan pengaduan melalui website dinas, 3hari sudah di langsung direspon”. (wawancara pada tanggal 20 september 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul).

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dalam penangan pengaduan sudah cukup baik. Pengaduan paling lambat ditanggapi dalam 10 hari kerja, namun dalam waktu 3 hari sudah ditanggapi.

Berikut mekanisme pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul:

Gambar 2.5

Mekanisme pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul



Sumber: Website dan Observasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Pelaksanaan survey kepuasan konsumen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dilaksanakan melalui survey kepuasan konsumen secara langsung terhadap setiap pemohon izin yang akan mengambil sertifikat izin. Setiap konsumen yang akan mengambil izin diwajibkan mengisi kuisioner kepuasan konsumen. Survey kepuasan konsumen secara langsung tersebut dilaksanakan dengan tujuan:

1. Memberikan input sebagai bahan evaluasi terhadap layanan yang diberikan.
2. Sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan.

Sedangkan manfaat survey kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Memberikan sarana bagi pemohon untuk memberikan aspirasi tentang kualitas pelayanan.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pemohon terhadap layanan yang diberikan.

Perkembangan menurunnya pengaduan/ gugatan masyarakat terhadap izin yang diterbitkan dan terciptanya iklim usaha yang kondusif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang bisa dijadikan indikator kualitas kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

b. Kejelasan Biaya Izin

Dalam mengurus izin, kejelasan akan persyaratan, dinas yang berwenang serta biaya yang diperlukan sangatlah penting untuk diketahui oleh pemohon surat perizinan. Karena hal ini akan memudahkan masyarakat dalam memulai proses permohonan untuk memperoleh surat izin.

Mengenai persyaratan dalam mengurus izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sangatlah jelas. Karena persyaratan tersebut sudah tertera di lobby Dinas tersebut. Persyaratan juga bisa diketahui oleh masyarakat dengan sangat mudah yaitu dengan menanyakan secara langsung ke bagian informasi. Selain itu, masyarakat juga bisa mencari tahu dengan mudah persyaratan-persyaratan apa saja yang perlu dilengkapai tanpa harus mendatangi kantor terlebih dahulu, yaitu dengan mengakses website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Sehingga dengan adanya website tersebut, masyarakat akan merasa sangat mudah dalam menyiapkan persyaratan yang diperlukan.

Selain kejelasan persyaratan dalam mengurus izin/non izin, kejelasan terkait biaya pelayanan juga menjadi hal yang penting untuk diketahui oleh masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, biaya pelayanan merupakan tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Berapapun harga yang dibebankan kepada masyarakat selaku pemohon dalam mengurus izin diharuskan merujuk pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai pemberi jasa pelayanan.

Tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tidak dikenakan biaya sedikitpun. Papan tulisan juga terpampang jelas bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tidak memungut biaya sedikitpun kepada masyarakat yang melakukan permohonan surat perizinan/non perizinan.

Berikut hasil observasi lapangan:

Gambar 2.6
Papan tulisan biaya perizinan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul



Sumber: Observasi Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil observasi, dapat dilihat bahwa papan tulisan terkait biaya semua izin gratis, kecuali 4 (empat) izin yang menggunakan retribusi.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Septi sebagai pemohon izin:

“terkait dengan biaya perizinan/non izin memang gratis mba, kecuali izin gangguan, izin mendirikan bangunan, izin perikanan, dan izin tempat berjualan minuman berakohol, di ruang tunggu juga tertera spanduk terkait itu”. (wawancara pada tanggal 20 september 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul).

Dari penjelasan yang telah disampaikan oleh narasumber tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul telah mengimplementasikan kebijakan mengenai biaya sesuai dengan yang mereka buat.

Namun, masyarakat hanya akan dikenakan biaya apabila ada biaya retribusi dari cetak SKRD.

Seperti yang disampaikan dengan Ibu Leny, bahwa:

“semua pengurus izin gratis, kecuali beberapa izin yang memang diwajibkan membayar retribusi sesuai ketentuan peraturan perundangan” (wawancara pada tanggal 20 september 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul).

Jadi, masyarakat tidak akan dikenakan biaya dalam mengurus perizinan. Akan tetapi, masyarakat hanya akan dikenakan biaya jika ada biaya retribusi sebagaimana yang telah ditetapkan. Sejalan dengan hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah menerapkan biaya yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

b. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik memang sangat diperlukan. Sarana dan prasarana pelayanan publik yang lengkap dan bagus sangat mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan suatu institusi publik. Dengan demikian, sarana dan prasarana tersebut tentu saja menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana dapat dikatakan baik apabila telah memiliki fasilitas kerja yang cukup, peralatan kerja dan fasilitas pendukung yang lengkap. Sarana dan prasana dapat dikatakan lengkap jika telah memiliki ruang tunggu, tempat informasi, komputer, printer, alat tulis dan pendingin ruangan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap akan menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan. Berbicara tentang sarana dan prasarana.

Bapak Agus sebagai pemohon izin mengatakan, bahwa:

“kalau untuk sarana dan prasarana disini saya rasa sudah lengkap dan masih layak digunakan. AC, laptop dan printer tersedia disini mbak, ruang tunggu nya juga nyaman, kursinya banyak jadi yang antri bisa duduk, ada tv nya juga jadi tidak jenuh”. (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Selain itu, berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di lokasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul telah memiliki sarana dan prasarana yang bisa dikatan cukup baik. Hal ini terbukti dengan tersedianya fasilitas yang lengkap, yaitu tersedianya ruang tunggu, tempat informasi, komputer atau laptop, alat tulis serta tersedianya alat pendingin ruangan. Sehingga, dengan tersedianya fasilitas-fasilitas tersebut, sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah baik dan lengkap.

Berikut hasil dari observasi lapangan :

Gambar 2.7
Ruang Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kabupaten Bantul



Sumber: observasi peneliti, 2018

Gambar 2.8
Ruang Tunggu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kabupaten Bantul



Sumber: observasi peneliti, 2018

Gambar 2.9
Fasilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kabupaten Bantul



Sumber: observasi peneliti, 2018

Gambar 2.10
Fasilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kabupaten Bantul



Sumber: observasi peneliti, 2018

Berdasarkan wawancara dan hasil dari observasi yang dilakukan, dapat dilihat bahwa fasilitas peralatan untuk menunjang kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki fasilitas yang lengkap dan dapat dikatakan baik. Karena dinilai dari segi fasilitas peralatan kerjanya yang sudah lengkap. Dengan demikian, sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah dapat dikatakan baik dan cukup memadai.

c. Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Sikap petugas dalam memberikan Pelayanan harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum dimana petugas harus memberikan Pelayanan yang baik dari segi sikap maupun perilaku. Untuk mengetahui perilaku petugas pelayanan terhadap masyarakat dapat diketahui melalui hasil wawancara sebagaimana dikatakan oleh bapak Bahrudin sebagai Pemohon Izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, bahwa:

“Dalam proses pelayanan, sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah menunjukkan perilaku yang ramah, sopan, dan mudah berkomunikasi. Saya sendiri sebagai pengguna pelayanan perizinan sudah merasa sangat terbantu dengan perlakuan petugas pelayanan ini mbak”. (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Hal yang sama disampaikan oleh kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul Ibu Ir. Sri Muryuwantini, MM yang mengatakan bahwa:

“ Selaku Pimpinan saya selalu menekankan tentang pentingnya arti pelayanan. Kita harus lebih suka melayani dari pada dlayani. Ini yang selalu saya tekankan kepada seluruh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu khususnya petugas pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pemohon izin”. (wawancara pada tanggal 26 febuari 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Melihat pernyataan di atas, dapat memberikan gambaran bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah berjalan baik, baik dari sikap perilaku maupun dari tutur bahasa dalam proses pelayanan.

d. Kedisiplinan, Keramahan, dan Kesopanan Petugas dalam Bekerja

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sebagai pemberi jasa pelayanan diharapkan memiliki sikap yang disiplin, ramah dan sopan. Apalagi pelayanan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan yang menyenangkan dihati masyarakat. Rasa menyenangkan tersebut dapat diwujudkan melalui sikap yang ramah, tutur bahasa yang sopan, penampilan, lincah dan gesit. Sehingga masyarakat merasa senang dan merasa puas.

Sejalan dengan hal tersebut, para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebagai pemberi jasa pelayanan dalam menerapkan sikap disiplin selalu membuka dan memulai jam pelayanan selalu tepat waktu.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Leny :

“Untuk urusan jam buka kantor kita selalu tepat waktu, jam 07.00 itu kantor sudah buka, dan juga kita sudah bisa memulai memberikan pelayanan ke pelanggan yang datang”. (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Kemudian, untuk hal mengenai sikap sopan dan ramah, Bapak Daryanta juga menjelaskan, bahwa:

“Pegawai disini wajib memiliki sikap yang ramah, sopan dan disiplin itu sudah menjadi keharusan karna kita kan melayani masyarakat. Maka dari itu harus ramah, sopan agar masyarakat merasa dilayani dengan baik. Disini juga ada sanksi bagi pegawai yang tidak sopan, tidak ramah. Juga ada reward bagi pegawai yang bersikap baik, ramah, dan sopan”. (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dinilai cukup disiplin dan telah memiliki sikap yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan, dimana dalam menerapkan kedisiplinan, petugas pelayanan membuka kantor dan memulai jam pelayanan selalu tepat waktu. Selain dari wawancara, hal ini bisa juga dilihat dari hasil observasi peneliti dilapangan, dimana para pegawai sangat sopan, ramah, dan menyambut dengan baik para tamu yang datang. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tersebut sangat melayani pelanggan dengan baik dengan memberikan sikap yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan yaitu bersikap ramah dan

bertutur bahasa yang baik. Selain itu pegawai di dinas tersebut juga bersedia mengantarkan pelanggan secara langsung ke bagian-bagian yang ingin dituju oleh pelanggan.

Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah menerapkan prinsip kenyamanan tersebut dengan baik.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan suatu organisasi guna memahami dan mengetahui kebutuhan masyarakat yang kemudian menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kemampuan responsivitas harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam organisasi pemerintah supaya kinerja dari pegawai tersebut dapat maksimal dan memberikan kualitas yang baik kepada masyarakat. Responsivitas adalah kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat serta kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas keluhan dari masyarakat tersebut.

a. Tingkat kepedulian

Dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Leny sebagai Kepala Seksi Pelayanan dan Informasi mengatakan, bahwa:

“Petugas mampu memberikan penjelasan yang sedetail-detailnya kepada para pemohon yang kurang memahami prosedur pelayanan yang diberikan”. (wawancara pada tanggal 26 febuari 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Sedangkan hasil wawancara dari pemohon izin dengan Ibu Ijah mengatakan bahwa:

“Tingkat kepedulian petugas kepada masyarakat pemohon izin menurut saya sudah bagus mba, petugasnya ramah.. waktu pertamakali saya kesini kan belum tau prosedurnya ya petugas sudah cukup mampu memberikan penjelasan kepada saya”. (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Dalam pengamatan penulis selama penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, pemohon atau masyarakat yang belum mengetahui atau pertama kali memajukan pertamakali memajukan permohonan izin ia tidak mengetahui langkah prosedurnya, sehingga petugas staf dibidang informasi mengarahkan dan menginformasikan tata cara atau mekanisme pelayanan yang ada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

b. Tanggapan Terhadap Kritikan dari Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daryanta selaku staf seksi pengaduan, beliau mengatakan :

“Kami selaku pegawai kantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sangat senang hati menerima kritik dan saran dari masyarakat, selagi kritikan tersebut bermanfaat terhadap Dinas Penanaman Moda dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul”. (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Dari hasil wawancara dengan Bapak Daryanta ditarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul juga menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh pihak masyarakat/pemohon perizinan tersebut merupakan suatu kritikan yang sifatnya membangun dalam artian kritikan yang disampaikan merupakan masukan yang sangat berguna untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul untuk memperbaiki kesalahan ataupun kekurangannya. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dapat meningkatkan kualitas kinerja baik dari pegawai sebagai satuan kerja atau bahkan untuk meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum agar lebih terpercaya bagi masyarakat Bantul, bahwa Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam melayani masyarakat cukup memuaskan.

4. Responabilitas

Responabilitas menjelaskan bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

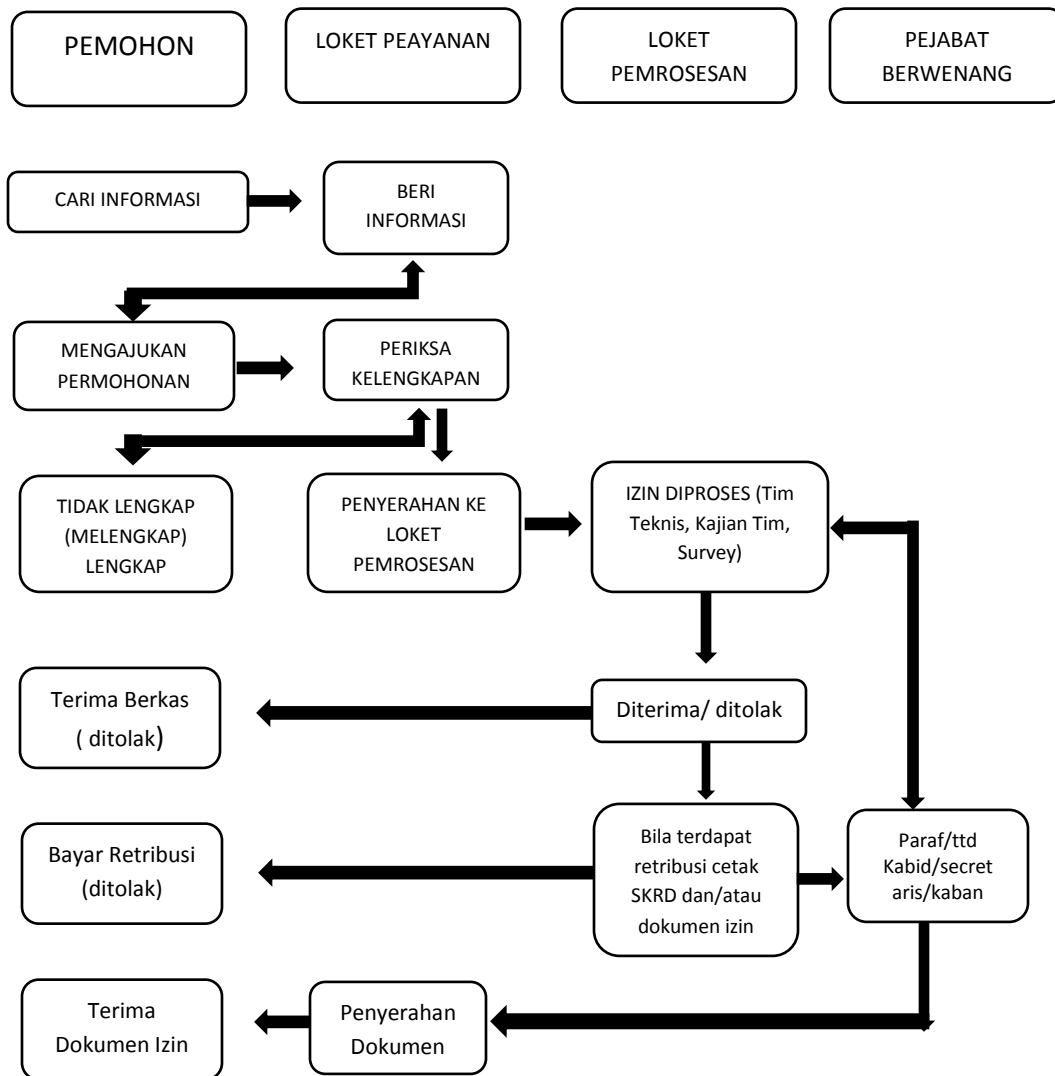
a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan proses atau tahap serta langkah-langkah yang telah dibuat oleh aparat pemerintah yang mana prosedur tersebut ditujukan bagi para masyarakat sebagai penerima pelayanan yang bertujuan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan atau untuk menghasilkan suatu produk. Suatu prosedur dapat dikatakan sederhana apabila prosedur tersebut tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, prosedur ditujukan kepada masyarakat yang mengurus surat perizinan untuk memperoleh surat yang dimohonkan oleh masyarakat tersebut. Adapun prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut:

Gambar 2.11

Struktur Prosedur Pelayanan



Sumber: Data dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul

Berdasarkan bagan tersebut, mekanisme penyelenggaraan pelayanan perizinan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pemohon mendatangi loket pelayanan untuk memperoleh informasi
2. Petugas loket pelayanan memberikan formulir pendaftaran untuk diisi oleh pemohon
3. Pemohon mengajukan formulir pendaftaran dan berkas permohonan ke loket pelayanan
4. Petugas loket pelayanan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Berkas permohonan yang lengkap akan diserahkan ke loket pemrosesan. Sedangkan berkas yang tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi
5. Petugas loket pemrosesan (tim teknis) memproses berkas permohonan. Berkas yang diterima, tim teknis akan melakukan survey dan kajian berkas. Sedangkan berkas yang tidak diterima akan dikembalikan
6. Tim teknis menyerahkan surat rekomendasi beserta lampiran berupa SKRD ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu serta menghubungi pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi jika terdapat retribusi cetak SKRD
7. Selanjutnya Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu melakukan penandatanganan surat izin.
8. Berkas yang telah ditanda tangan oleh Kepala diserahkan ke loket pelayanan.
9. Pemohon menerima surat izin di loket pelayanan.

Dari penjabaran diatas, menunjukkan bahwa mekanisme yang telah dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul ini juga dinilai cukup mudah

dipahami dan mudah dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Karena masyarakat secara langsung diarahkan oleh petugas pemberi pelayanan dalam mengurus serta menjalankan proses yang diberikan.

Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Leny, bahwa:

“Sebenarnya mudah dan tidak berbelit-belit. Pemohon memperoleh informasi dari meja pelayanan, kemudian memasukkan berkas yang telah dilengkapi ke front office, lalu beberapa hari kemudian pemohon bisa mengambil hasil di Tata Usaha” (wawancara pada tanggal 26 februari 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Kemudian hal yang sama terkait prosedur juga disampaikan oleh Ibu Indah selaku pemohon izin, bahwa:

“Mudah, Cuma datang masukkan berkas. Habis itu datang lagi setelah beberapa hari” (wawancara pada tanggal 27 agustus 2018 di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul)

Berdasarkan penjelasan dari narasumber tersebut, prosedur yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul bisa dikatakan sangat sederhana dan sudah cukup jelas.

5. Akuntabilitas

Aspek akuntabilitas adalah akuntabilitas publik yang menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tersebut konsisten dengan kehendak masyarakat luas dan sebagai tolak ukuran yang akan menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat serta *stakeholder*. Selain itu akuntabilitas dapat dilihat secara eksternal; yaitu kinerja dari organisasi publik sesuai dengan nilai-nilai yang ada di kehidupan masyarakat,

dengan demikian setiap kegiatan atau program yang dijalankan mengacu kepada norma yang berlaku ataupun nilai yang melekat pada masyarakat karena seperti yang di ketahui bahwa berdasarkan prinsip demokrasi ialah pemerintahan itu berawal dari rakyat. Oleh rakyat, dan untuk rakyat.

Akuntabilitas yang ingin dilihat dalam penelitian ini adalah seberapa jauh keterbukaan pegawai dalam bekerja, serta kedisiplinan para pegawai, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih baik lagi untuk kedepannya.

a. Tanggung Jawab Pegawai Kepada Masyarakat

Tanggung jawab sudah menjadi prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Tanggung jawab tersebut bisa berupa tanggung jawab oleh petugas pemberi pelayanan dengan melakukan penyelesaian permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sebagai pemohon surat perizinan.

Bagian Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul merupakan bagian yang menangani keluhan-keluhan dari masyarakat. Layanan pengaduan dapat dilakukan melalui kotak pengaduan atau dengan mendatangi langsung ke bagian pengaduan. Selain itu, pengaduan juga dapat dilakukan melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh petugas penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam menyelesaikan permasalahan dan keluhan masyarakat selama masa layanan adalah dengan membentuk satuan tugas percepatan perizinan.

Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Leny, bahwa:

“pertanggung jawaban kami setelah menerima keluhan dari masyarakat yaitu dengan membentuk satgas percepatan perizinan,” (wawancara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 10 Mei 2018).

Dari wawancara diatas, bentuk pertanggungjawaban yang diberikan yaitu dengan membentuk satuan tugas percepatan perizinan. Jadi, ketika ada keluhan dari pelanggan, petugas pelayanan akan menganalisa yang menjadi penyebab dari permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggannya, kemudian petugas pelayanan akan merespon dan membentuk satuan tugas percepatan perizinan sebagai respon dan pertanggungjawaban kepada pelanggannya yang memberikan keluhan.

Pada umumnya, permasalahan dan keluhan yang sering dirasakan oleh masyarakat adalah terkait masa atau waktu dalam memperoleh surat izin. Dari jawaban narasumber tersebut, terlihat bahwa petugas penyelenggaraan pelayanan telah merespon semua keluhan dan permasalahan masyarakat dengan baik dengan mempercepat proses pelayanan. Hal ini berarti tanggung jawab yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dapat dikatakan baik.

A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan sebuah hasil atau jawaban dari suatu kegiatan atau pelaksanaan kerja seseorang demi mencapai suatu tujuan. Kinerja juga dapat di katakan baik apabila output yang dihasilkan dapat sesuai dengan sasaran atau bahkan melebihi sasaran, sebaliknya suatu kinerja dapat di katakan buruk apabila pelaksanaan yang dihasilkan tidak sesuai dengan sasaran atau jauh dari sasaran.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik apabila faktor tersebut merupakan faktor pendukung dari sebuah kegiatan ataupun pelaksanaan suatu program, selain itu ada pula faktor penghambat sebuah pelayanan yang mengakibatkan kinerja buruk atau tidak maksimal.

Adapun faktor-faktor yang dapat dilihat dalam mempengaruhi kinerja khususnya kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul pada peelayanan perizinan, yaitu dari segi faktor kemampuan, motivasi, dan faktor lingkungan yaitu:

1. Kemampuan

Kemampuan seorang pegawai adalah salah satu faktor penting ketika membahas suatu kinerja. Tanpa ada keahlian yang sesuai dengan kemampuan diri seorang maka pegawai tidak akan mampu bekerja secara maksimal. Dari itu kemampuan bisa menjadi salah satu faktor pendukung atau penghambat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Agus sebagai salah satu pemohon izin beliau mengatakan, bahwa:

“Untuk masalah kemampuan petugas, saya rasa petugas disini sudah mampu untuk melayani pengunjung dengan baik mbak, misalnya membantu pemohon yang belum mengerti tentang persyaratan apa saja yang digunakan, atau mengenai prosedur atau cara yang digunakan”. (wawancara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 10 mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Adapun yang dikatakan oleh Ibu Leny:

“Untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kita ada bimtek (bimbingan tehnik) mbak ..jadi ada bimbingan tehnik setiap satu tahun sekali, materinya ada tentang perizinan, juga ada tentang customer service bagaimana cara menanggapi pemohon. Jadi semua pegawai wajib mengikuti bimbingan tehnik ini.” (wawancara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 10 mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara terkait kemampuan, disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam kinerja agar berjalan dengan baik adalah semua pegawai wajib mengikuti bimbingan teknik, agar pegawai mampu menjelaskan dan menyelesaikan permohonan terkait pelayanan perizinan terhadap pemohon.

2. Motivasi

Motivasi merupakan suatu kehendak atau kemauan yang bersumber dari dalam diri seseorang yang mengakibatkan seseorang itu dapat melakukan sesuatu dengan penuh pengabdian dan bersungguh-sungguh demi tercapainya tujuan. Adapun yang dikatakan oleh Ibu Leny, bahwa:

“ Pendorong kami bahwa masalah yang kami bisa selesaikan dan dapat membantu masyarakat sudah menjadi motivasi sendiri serta adanya tingkat kepuasan tersendiri bagi kami.Jadi ketika kami bisa memberikan pelayanan serta membantu pemohon sudah merupakan tingkat kepuasan tersendiri”. (wawancara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 10 mei 2018).

Motivasi juga mempengaruhi faktor kinerja karena instansi merasa jika dapat membantu pemohon sudah menjadi motivasi sendiri dan memiliki tingkat kepuasan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat/pemohon izin.

3. Lingkungan

Lingkungan merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi dalam suatu kinerja seseorang, apabila lingkungan tidak dapat mendukung maka kinerja dapat melemah

dan sebaliknya apabila lingkungan mendukung maka kinerja seseorang dapat membaik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Leny beliau mengatakan, bahwa:

“Hubungan dengan masyarakat terjalin sangat baik mbak, kita kan memberi pelayanan kepada masyarakat, jadi kita harus menjalin hubungan baik terhadap masyarakat. Jika terjadi konflik sesama pegawai atasan yang akan membantu untuk menyelesaikan agar masalah tidak berkepanjangan, kita juga ada meeting seminggu sekali setiap hari senin setelah apel, jadi setiap ada permasalahan bakal kita selesaikan pada waktu meeting. Hubungan kita sangat terjalin bagus karena kita kan saling membantu agar semuanya berjalan dengan baik”. (wawancara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 10 mei 2018).

Lingkungan mampu mempengaruhi faktor kinerja karena instansi dengan masyarakat harus menjalin hubungan dengan baik, dibuktikan dengan adanya saling membantu satu sama lain sehingga pelayanan sampai sekarang berjalan sesuai dengan yang diharapkan, serta jika ada masalah mereka dapat menyelesaikan tanpa berkelanjutan.