

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI RIAU TAHUN 2019

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum S1



OLEH :

ANGGRAINES YUAS DARA

NPM : 161010221

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANGGRAINES YUAS DARA
NPM : 161010221
Tempat/Tanggal Lahir : Alur Dagang, Kec. Sei Lengan 19 Agustus 1998
Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Administrasi Negara
Judul : UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI APARATUR
SIPIIL NEGARA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU TAHUN
2019

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinil, tidak dibuatkan oleh orang lain, dan sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 04 Agustus 2021

Yang menyatakan



10000
METERAI
TEMPEL
24AB1AJX403817913

(Anggraines Yuas Dara)



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Anggraines yuas dara

161010221

Dengan Judul :

Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2019

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 05 Agustus 2021

Abdul Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Islam Riau



Abdul Rasyidi Hamzah, S.H., M.H



No. Reg : 802/IV/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1627607742/29%



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id




BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

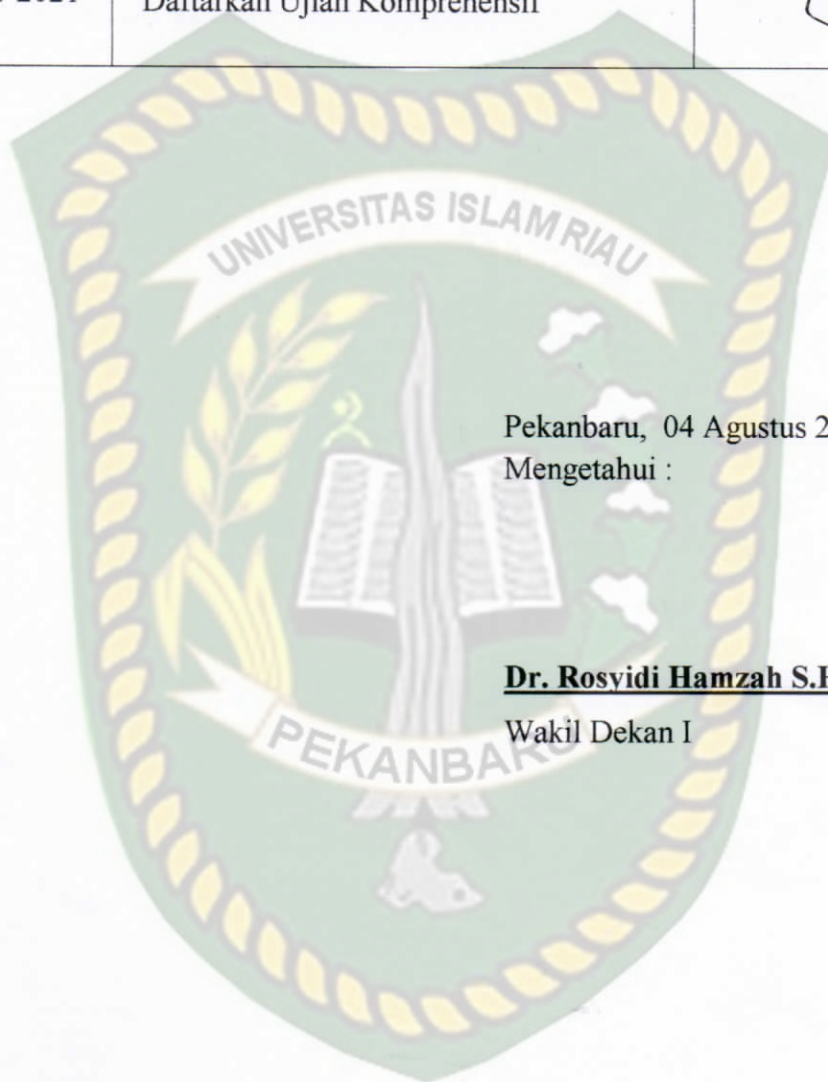
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Di laksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : ANGGRAINES YUAS DARA
NPM : 161010221
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Pembimbing I : ABDUL HADI ANSHARY.,SH.,MH
Judul Skripsi : "UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU TAHUN 2019"

Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
		Pembimbing
05-10-2020	- Melengkapi abstrak, kata pengantar dan Daftar Isi	
14-01-2021	- Memperbaiki latar belakang	
18-01-2021	- Memperkuat Latar Belakang dengan Data dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau	
09-02-2021	- Metode Penelitian di perbaiki - Perbaiki Tabel Populasi dan Responden	
18-02-2021	- Perbaiki Daftar Isi - Perbaiki Kata Pengantar - Menambahkan Jurnal-Jurnal	

10-03-2021	- Perbaiki Metode Penelitian - Menambahkan Daftar Pustaka	
18-04-2021	- Tambah Literatur	
28-04-2021	Acc Turnitinkan dan Dapat Untuk di Daftarkan Ujian Komprehensif	



Pekanbaru, 04 Agustus 2021

Mengetahui :

Dr. Rosyidi Hamzah S.H.,M.H

Wakil Dekan I

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI RIAU TAHUN 2019

ANGGRAINES YUAS DARA

NPM : 161010221

Telah di Periksa dan di Setujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

ABDUL HADI ANSHARY SH.,MH.

Mengetahui,

Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 124/Kpts/FH/2021
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

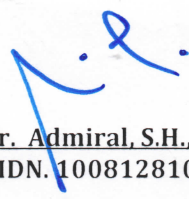
- Menimbang** 1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat** 1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
7. SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** 1. Menunjuk
- Nama** : **Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H.**
- NIP/NPK** : **00 12 02 306**
- Pangkat/Jabatan** : **Penata /III/c**
- Jabatan Fungsional** : **Lektor**
- Sebagai Dosen Pembimbing Mahasiswa
- Nama** : **Anggraines Yuas Dara**
- NPM** : **16 10 10 221**
- Prodi / Departemen** : **Ilmu Hukum / Hukum Administrasi Negara**
- Judul skripsi** : **Upaya peningkatan kinerja pegawai aparatur sipil negara pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Riau tahun 2019.**
2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 8 Maret 2021
Dekan


Dr. Admiral S.H., M.H
NIDN.1008128103

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 502/KPTS/FH-UIR/2021
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

MEMUTUSKAN


- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
N a m a : Angraines Yuas Dara
N.P.M. : 161010221
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2019.

Dengan susunan tim penguji terdiridari

- | | | |
|-------------------------------|---|--|
| Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistematika |
| Dr. Ardiansyah, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji methodologi |
| Moza Dela Fudika, S.H., M.H | : | Notulis |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal 31 Agustus 2021
Dekan,


Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIDN. 1009116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution-No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPRESIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 502/KPTS/FH-UIR/2021 Tanggal 31 Agustus 2021**, pada hari ini **Selasa, 31 Agustus 2021** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Angraines Yuas Dara
N P M : 161010221
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2019.
Tanggal Ujian : 31 Agustus 2021
Waktu Ujian : 08.00 -09.00 WIB
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
IPK : **3,25**
Predikat Kelulusan : **Sangat Memuaskan**

Dosen Penguji

1. Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H
2. Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H
3. Asri Muhammad Saleh, S.H., M.H

Tanda Tangan

1. _____

2. _____

3. _____

Notulen

4. Moza Dela Fudika, S.H., M.H

4. _____

Pekanbaru, 31 Agustus 2021
Dekan Fakultas Hukum UIR



Dr. Musa, S.H., M.H
NIK. 950202223

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Miik :

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU TAHUN 2019”

Dalam pembuatan dan penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spriritual. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Admiral, SH,.MH Selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
2. Bapak Abdul Hadi Anshary SH,.MH Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
3. Seluruh jajaran Dosen dan Seluruh Staf Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
4. Keluarga besar yang selalu memberikan semangat, dukungan dan selalu senantiasa mendoakan saya yaitu orangtuaku tersayang.

Ayahanda Sabilli Ibnu Sigit dan Ibunda Suhartini. Kakak dan abang tercinta yang selalu mendukung penulis hingga penelitian ini selesai.

5. Sahabat saya tercinta Priono S.Pd, Cikal Putri, Citra Oktaviani, Said, dan Tetty Shandra yang telah banyak membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Hukum Administrasi Negara Tahun 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
7. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan sumbangsih, baik moral maupun material kepada penulis dari awal kuliah hingga skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Pekanbaru, 08 april 2021

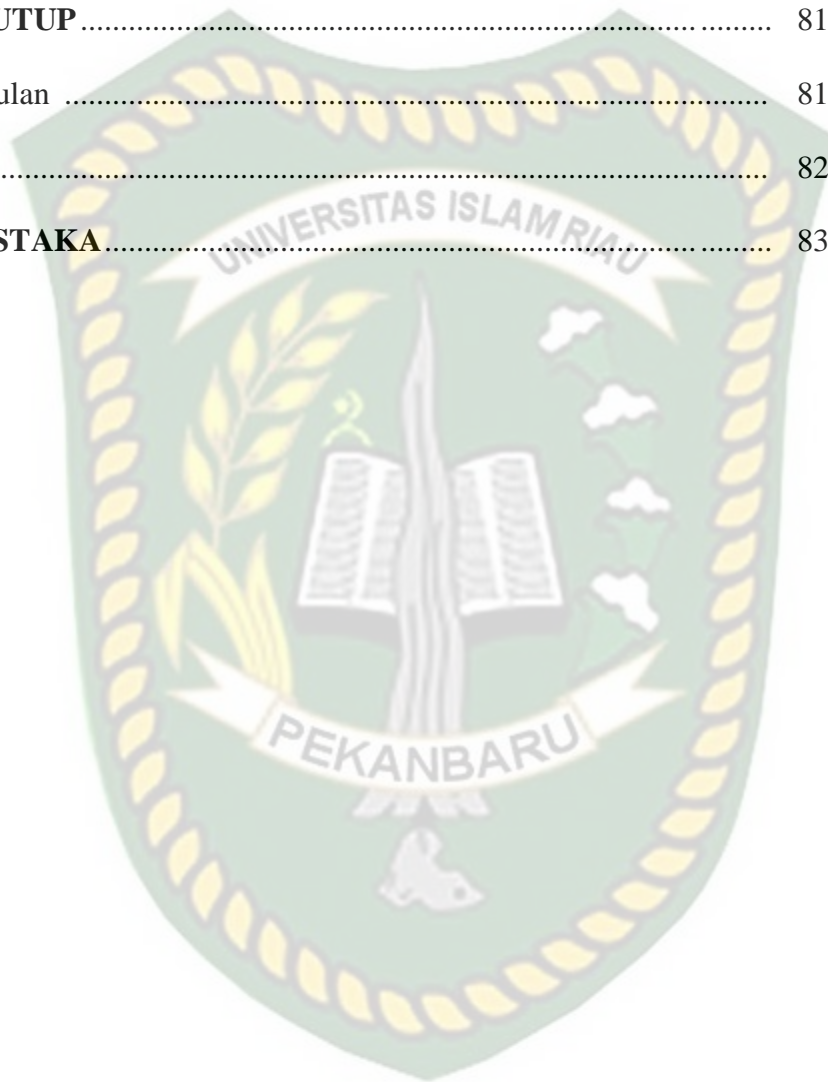
Penulis,

(Anggraines Yuas Dara)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka.....	7
E. Konsep Operasional.....	14
F. Metode Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN UMUM	20
A. Tinjauan Umum tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).....	20
B. Tinjauan Umum Tentang Upaya Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara	34
C. Tinjauan Umum Tentang Hambatan Dalam Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara	48
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Upaya yang Dilakukan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	

Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk Peningkatan Kinerja pada Tahun 2019	55
B. Hambatan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan Tahun 2019 ...	76
BAB IV PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Populasi dan Responden.....	17
Tabel III.1	Matrik Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Semester I-II Tahun 2019	65
Tabel III.2	Jumlah Pegawai yang Mendapatkan Hukuman Pelanggaran Disiplin Di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan Tahun 2019	69
Tabel III.3	Hasil Jawaban Kuesioner Dari Pegawai tentang apakah ia mengetahui aturan yang mengatur disiplin Pegawai Negeri Sipil	70
Tabel III.4	Hasil Kuesioner Dari Pegawai tentang apakah ia mengetahui jenis-jenis hukuman yang diberikan	71
Tabel III.5	Hasil Kuesioner Dari Pegawai Tentang Apakah Penegakan Disiplin Pegawai	72
Tabel III.6	Hasil Kuesioner Dari Pegawai Tentang Apakah ia pernah melakukan protes terhadap kebijakan disiplin yang diterapkan	73
Tabel III.7	Hasil Jawaban Kuesioner Dari Pegawai tentang apakah Kepala Bidang memberikan apresiasi kepada pegawai yang berprestasi	75



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

ABSTRAK

Pelayanan publik dan penyelenggaraan layanan publik pemerintah merupakan fungsi dari sebuah organisasi atau instansi pemerintahan. Baik atau buruknya birokrasi di suatu Negara juga tergantung kepada kualitas pegawai di Negara tersebut. Salah satu dinas yang berupaya meningkatkan kualitas kerja pegawainya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. DPMPTSP Provinsi Riau adalah elemen yang menunjang tugas-tugas tertentu pemerintah provinsi riau, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggung jawab kepada gubernur melalui Sekertaris Daerah.

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana upaya yang dilakukan pegawai Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk peningkatan kinerja pada Tahun 2019, dan apakah hambatan dalam peningkatan kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2019. Sedangkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan pegawai Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk peningkatan kinerja pada Tahun 2019, dan untuk mengetahui apa saja hambatan dalam peningkatan kinerja pegawai aparatur sipil Negara di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau tahun 2019.

Penulisan ini jika dilihat dari jenis penelitiannya, menggunakan metode penelitian empiris atau *observational research*, yang mana penulis langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara. Sifat dari penelitian ini memberikan gambaran yang jelas dan rinci.

Upaya peningkatan kinerja pegawai dilakukan dengan cara yaitu pengawasan dari Kepala Bidang, bahwasanya setiap pegawai berkewajiban berpegang teguh terhadap aturan kerja yang dibuat yaitu berdasarkan TUPOKSI dan juga arahan dari Kepala Bidang. Penggunaan waktu kerja sangat ditekankan kepada pegawai disini, dan ini juga menjadi fokus dari Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan untuk membenahi disiplin pegawai disini. Penggunaan waktu kerja ini terkait dengan suatu usaha atau kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan jam kerja yang telah ditetapkan, antara lain saat pekerjaan selesai (jam kerja), saat pekerjaan selesai (jam kerja setelah bekerja), dan saat suatu pekerjaan memerlukan waktu tertentu. Pegawai yang kedatangan terlambat akan mendapatkan sanksi dari kantor, untuk sanksi yang diberikan bermacam-macam, tergantung tingkat pelanggaran yang dilakukan. Pemberian motivasi kepada pegawai merupakan kewajiban para Kepala Bidang agar para pegawai tersebut lebih dapat meningkatkan mutu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.

Kata Kunci : Upaya, Peningkatan, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Public services and the provision of government public services are the functions of an organization or government agency. Good or bad bureaucracy in a country also depends on the quality of employees in that country. One of the agencies that is trying to improve the quality of its employees' work is the Riau Province Investment Service and One Stop Integrated Services. Riau Province DPMPTSP is an element that supports certain tasks of the Riau provincial government, which is led by a Head of Service under and responsible to the governor through the Regional Secretary.

The formulation of the problem of this research is how the efforts made by the employees of the State Civil Apparatus in the Riau Province Investment and One Stop Integrated Service Office to improve performance in 2019, and what are the obstacles in improving the performance of the State Civil Apparatus employees at the Investment Service and Integrated Services One Pintu Riau Province in 2019. Meanwhile, the purpose of the research is to find out how the efforts of State Civil Apparatus employees in the Riau Province Investment and One Stop Integrated Service Office to improve performance in 2019, and to find out what are the obstacles in improving the performance of civil servants. State in the Riau Province Investment and One Stop Integrated Service Service in 2019.

This writing when viewed from the type of research, using empirical research methods or observational research, in which the author goes directly to the research location to obtain the required data by using a data collection tool in the form of interviews. The nature of this research provides a clear and detailed picture.

Efforts to improve employee performance are carried out by means of supervision from the Head of the Division, that every employee is obliged to adhere to the work rules made, namely based on TUPOKSI and also directions from the Head of the Division. The use of working time is emphasized on employees here, and this is also the focus of the Complaints, Policy & Service Reporting Sector to improve employee discipline here. The use of this working time is related to a business or activity that is carried out based on predetermined working hours, including when the work is finished (working hours), when the work is finished (working hours after work), and when a job requires a certain time. Employees who are found late will get sanctions from the office, for various sanctions, depending on the level of violations committed. Giving motivation to employees is the duty of the Heads of the Division so that these employees can improve the quality of work for which they are responsible.

Keywords: *Effort, Improvement, Employee Performance*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik dan penyelenggaraan layanan publik pemerintah merupakan fungsi dari sebuah organisasi atau instansi pemerintahan. Di antara factor-faktor yang mempengaruhi layanan public dan manajemen layanan public adalah lembaga, pegawai, pengawasan dan akuntabilitas. Diantara faktor-faktor yang disebutkan diatas masalah reformasi pelayanan public adalah hal yang paling penting yang mendukung dalam meningkatkan pelayanan public. Jadi dapat juga dikatakan bahwa baik atau buruknya birokrasi di suatu Negara juga tergantung kepada kualitas pegawai di Negara tersebut. Inti dari masalah kepegawaian yang buruk di Indonesia terdiri dari dua prinsip penting, yaitu;

- 1) Masalah internal system kepegawaian Negara itu sendiri.
- 2) Masalah eksternal yang mempengaruhi fungsi dan kualitas profesionalisme Negara tersebut. (Munaf, 2016)

Tetapi kenyataan yang terjadi sekarang ini meskipun pemerintah telah menegaskan peraturan tentang disiplin ASN, masih saja sering kali adanya aparatur pemerintah yang belum bersungguh-sungguh dalam menjalankan kewajiban yang sudah ditetapkan, serta masih ada saja pelanggaran dan penyimpangan yang terjadi.

Permasalahan yang muncul saat ini dalam pengelolaan aparatur sipil negara terwakili dalam banyaknya institusi pemerintah pusat dan daerah, rendahnya kualitas aparatur, dan tidak adanya tata pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang terorganisir. Selain itu, lembaga publik masih dicirikan dengan pelayanan publik yang belum maksimal, akuntabilitas yang rendah, pengawasan yang kurang terkoordinasi, dan kurangnya hasil pemantauan yang tidak ditindaklanjuti. Sampai yang terakhir adalah budaya organisasi yang tidak disertakan, sehingga karyawan masih berimprovisasi. (Sutrisno, 2019)

Sebagai seorang abdi Negara dan abdi pemerintah Aparatur Sipil Negara memiliki peran yang sangat penting bagi suatu organisasi pemerintahan karena mereka merupakan salah satu unsur terpenting Negara yang membantu menyelenggarakan tugas pemerintah dan melaksanakan pembangunan nasional dalam rangka mencapai tujuan Negara. Yang sudah kita ketahui dalam "UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia". Fungsi utama ASN ialah menjadi pelayan yang mengabdikan pada masyarakat melalui pelayanan publik dalam hal kepengurusan yang berada dibawah pemerintahan mau di Provinsi, Kota/Kabupaten dan Kecamatan/Desa. (Munaf, 2016)

Perhatian terbesar dalam meningkatkan kualitas adalah layanan itu sendiri yang terdiri dari pengorganisasian dan penerimaan layanan yang berkualitas,

kualitas adalah syarat dinamis berkenaan dengan layanan, orang, proses dan lingkungan yang mematuhi sesuai dengan aturan. (Daryoto, 2018)

Dengan tujuan guna membuat meningkatnya kinerja untuk hasil yang optimal. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau merupakan lembaga pemerintahan yang berperan dalam melayani kepentingan masyarakat di lingkup perizinan dan non perizinan. Dinas ini didirikan menurut Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 yang selanjutnya diperbaharui jadi Perda Nomor 3 Tahun 2014 yang berisi mengenai Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, Bappenda dan Lembaga Teknis Daerah di Provinsi Riau setelah itu diganti atau direvisi lagi jadi Perda Nomor 4 Tahun 2016 yang memuat mengenai Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau.

Jika mengacu kepada “Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 yang isinya mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, dengan kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau maka dapat didefinisikan sebagai lembaga yang punya peran dalam mendukung kerja Gubernur Riau untuk mengerjakan tugas-tugas pemerintahan yang merupakan tanggung jawab daerah dan juga beban kerja pembantuan yang dilimpahkan wewenangnya ke daerah”.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) merupakan agenda dalam menyelenggarakan jasa perizinan dan non-perizinan, dimana tahapan pengaturannya diawali dari langkah melakukan pengajuan izin hingga ke

langkah diterbitkannya izin dokumen, dan dilaksanakan terintegrasi di satu tempat.

Melalui tahapan tersebut, masyarakat yang melakukan permohonan hanya diminta untuk datang ke satu instansi dan melakukan pertemuan dengan pegawai di kantor depan saja. Ini tentunya dapat mencegah adanya tatap muka langsung masyarakat dengan petugas utama perizinan dan juga menjadi salah satu upaya dalam mencegah adanya pungli yang illegal yang acap kali kejadian pada saat mengurus pelayanan publik.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang dibentuk pada mulanya berperan dalam meramoiingkan sistem birokrasi dari layanan baik yang perizinan maupun yang non-perizinan dalam hal:

1. Mengurangi durasi dari waktu pengurusan izin dengan membuang mekanisme-mekanisme yang dirasa tidak penting. Kerja sama yang optimal antar petugas juga akan mempengaruhi dari kecepatan proses pelayanan izin..
2. Meminimalkan ongkos yang harus dikeluarkan dalam kepengurusan izin, tentu saja tidak hanya mengenai persoalan pengurangan langkah-langkah atau proses, mengurangi ongkos dapat pula dikerjakan melalui sifat transparansi dalam mekanisme pelayanan izin yang diberikan.
3. Merampingkan syarat-syarat izin dalam usaha perindustrian, dengan membentuk layanan yang searah dan nantinya dapat dijumpai celah yang memunculkan syarat atau mekanisme yang saling bertumpukan satu sama lain, sehingga dengan diketahuinya hal tersebut dapat dihilangkan dan

mekanismenya dapat lebih diperbaiki. Hal tersebut tentunya akan berimbas semakin minimnya waktu dan ongkos yang mesti dikeluarkan oleh masyarakat.

Layanan satu pintu dengan sistem yang terintegrasi ini akan menciptakan durasi penerbitan izin lebih cepat. Soalnya, melalui kepengurusan tata laksana dari izin tersebut yang kini sudah dilengkapi sistem teknologi informasi, memasukkan data hanya butuh sekali saja dan tata laksananya dapat dikerjakan secara keseluruhan.

Melalui instansi layanan terpadu satu pintu ini, semua kepengurusan baik perizinan maupun non-perizinan yang merupakan wewenang dari pemerintah daerah bisa terpenuhi di satu instansi. Visi yang ingin diwujudkan yakni memacu tumbuhnya perekonomian lewat meningkatnya permodalan melalui cara memberi fokus yang utama pada fungsi dan peranan dari usaha yang masuk kategori mikro, kecil, dan juga menengah.

Karna sebab tersebut, semoga pelayanan yang diberikan dinas untuk masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik dapat terrealisasikan dengan baik dan sempurna.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) mengelola administrasi perizinan dan non perizinan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan file. Dalam arti sempit, pelayanan terpadu dapat berarti satu lembaga pemerintah yang memiliki semua kewenangan yang diperlukan untuk mengeluarkan berbagai izin.

Tanpa otoritas yang mampu menangani semua hal ini, instansi pemerintah tidak dapat mengelola berbagai pengaturan selama proses tersebut. Oleh karena itu, dalam hal ini instansi tidak dapat memberikan segala bentuk perizinan yang dipersyaratkan pada berbagai tingkat kepengurusan, sehingga harus bergantung pada pihak lain..

Dalam (DPMPTSP) Provinsi Riau terdapat beberapa bidang yang melayani berbagai pelayanan perizinan dan non-perizinan diantaranya :

1. Bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal
2. Bidang promosi penanaman modal
3. Bidang pengendalian pelaksanaan dan pengolahan data penanaman modal
4. Bidang penyelenggara pelayanan perizinan dan non-perizinan A
5. Bidang penyelenggara pelayanan perizinan dan non-perizinan B
6. Bidang penyelenggara pelayanan perizinan dan non-perizinan C
7. Bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.

Di dalam bidang-bidang tersebut di atas itu sudah memiliki tugas dan fungsinya masing-masing yang diharapkan dapat mampu membantu tugas pemerintahan dan dapat melayani masyarakat untuk kepentingan public. Bidang pengaduan, kebijakan, dan pelaporan layanan adalah salah satu bidang di Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang membantu memproses segala bentuk pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non-perizinan, membuat konsep rancangan kebijakan dan peraturan serta advokasi layanan terkait dengan pelayanan perizinan dan non-

perizinan, serta membuat konsep data dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian mutu layanan dan standar layanan.

Upaya Pengembangan kualitas merupakan kewajiban semua organisasi memerlukan kualitas didalam organisasi tersebut untuk mencapai suatu kemajuan yang akan berdampak baik kepada organisasi, tetapi masalah yang sering terjadi dalam struktur birokrasi Indonesia adalah kurangnya daya saing dan rendahnya kualitas pegawai di era globalisasi saat ini. (Hartanti, 2008).

Menurut Cummings, “pegawai harus dibentuk disiplin serta etos kerja yang tinggi. Susunan hasil kerja dapat diperoleh jika pegawai merasakan bagian yang tidak dapat dipisah dari anggota organisasi. Menurut Herzberg kinerja pegawai adalah mereka yang memiliki motivasi untuk bekerja tinggi, mereka lebih senang dalam pekerjaannya sedangkan karakteristik pegawai yang ketinggalan prestasi adalah mereka yang malas untuk pergi bekerja sebagai hasil dari ketidakpuasan. Dengan kata lain bahwa tingkat kinerja seseorang ditentukan oleh motivasi yang tinggi di tempat mereka bekerja”. (Mustafid, 2017)

DPMPTSP Provinsi Riau merupakan bagian penting dalam mendukung beban kerja yang telah ditentukan oleh pemerintah daerah, dimana Kepala Dinas menjadi pimpinan dinas ini dan memiliki berkewajiban melaporkan setiap tugasnya kepada Gubernur yang diwakili oleh Sekretaris Daerah sebagai tangan kanannya.

Maksud dan Tujuan Penyelenggaraan DPMPTSP;

1. Memberikan keringanan dalam hal kepengurusan layanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat luas secara cepat, akuntabel, efisien, dan berintegritas yang sesuai dengan pengelolaan pemerintah yang baik.
2. Membagikan pelayanan mengenai berbagai info kepada masyarakat yang berkepentingan terkait dengan tahapan dan langkah layanan perizinan dan juga layanan non perizinan.
3. Mengelola dan menyeimbangkan tugas dan wewenang dari tiap-tiap pihak yang berkepentingan sebagai upaya memaksimalkan terselenggaranya layanan dari perizinan dan juga layanan non perizinan.

Disini penulis tertarik berdasarkan dari uraian diatas untuk melakukan penelitian. Pada semester tujuh (7) Tahun 2019 lalu Fakultas Hukum Universitas Islam Riau mengharuskan setiap Mahasiswa/I nya untuk melakukan kegiatan magang dengan tujuan untuk mengetahui langsung bagaimana sistem dan cara kerja suatu instansi/lembaga yang sesuai dengan program kekhususan yang ada di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau. Disini penulis mengikuti program magang di DPMPTSP Provinsi Riau, penulis menyaksikan secara langsung bagaimana pegawai ASN yang ada di DPMPTSP Provinsi Riau melaksanakan tugas sesuai dengan jabatan dan bagiannya masing-masing, tetapi disini penulis masih melihat banyaknya pegawai ASN dengan kinerja yang kurang maksimal dan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul;

“UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU TAHUN 2019”

B. Rumusan Masalah

Dari seluruh uraian latar belakang yang dituliskan diatas maka, rumusan masalah dapat ditentukan;

1. Bagaimana upaya yang dilakukan pegawai Aparatur Sipil Negara di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk peningkatan kinerja pada Tahun 2019?
2. Apakah hambatan dalam peningkatan kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2019?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian akan dirumuskan berupa kalimat pernyataan yang berkaitan dengan apa yang sedang diteliti. Yang menjadi tujuan dari penulisan berdasarkan rumusan masalah diatas antara lain :

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan pegawai Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan

Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk peningkatan kinerja pada Tahun 2019

2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam peningkatan kinerja pegawai aparatur sipil Negara Pada Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau tahun 2019.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna oleh beberapa pihak yang membutuhkan secara teoritis maupun praktis yaitu:

A. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu pedoman untuk penelitian selanjutnya dalam upaya meningkatkan kinerja dan bermanfaat untuk mengembangkan studi upaya peningkatan kinerja pegawai.

B. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana bagi penulis untuk mendapatkan pengalaman, juga sebagai salah satu syarat guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum.

b. Bagi Universitas Islam Riau

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bahan bacaan mahasiswa Universitas Islam Riau khususnya mahasiswa Program Studi Hukum Administrasi Negara.

D. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Upaya

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), upaya diartikan sebagai kegiatan bisnis yang mengarahkan energy, usaha dan pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Usaha juga berarti upaya, keinginan, motivasi untuk mencapai tujuan atau tujuan tertentu yang ingin dicapai atau dengan maksud menyelesaikan suatu masalah dan menemukan cara terbaik untuk mencapainya.

2. Kinerja

Kinerja merupakan hasil perolehan yang didapat selama pegawai bekerja pada tempat/posisi yang sudah diamanahkan kepadanya. Kinerja merupakan salah satu tolak ukur yang menjadi bahan pertimbangan untuk dapat melihat sejauh mana pegawai tersebut dapat memenuhi target kerja yang sudah dibebankan kepadanya, dengan begitu dapat dilihat bahwa seberapa besar pengaruh yang diberikan karyawan berkontribusi untuk organisasi tersebut, dan lagi dapat memantau hasil kerja seorang apakah cara yang ia lakukan untuk kepentingan organisasi ini sudah efektif dan efisien untuk meningkatkan presentasi keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Definisi lain dari kinerja adalah “pekerjaan yang dilakukan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya”. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa: Prestasi adalah keterampilan yang dimiliki seseorang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasannya sehingga dapat diselesaikan

dengan keterampilan, kemauan dan kemampuan yang dimiliki seseorang. Sedangkan kinerja pegawai merupakan hasil akhir dari kerja pegawai yang maksimal untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi demi kemajuan dan pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja pegawai merupakan bagian terpenting dari sebuah instansi. Oleh karena itu, instansi membutuhkan karyawan yang dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yang dirinci di bawah ini.

1. Kompetensi, yaitu bakat dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, kecerdasan (intelligence) dan minat yang cukup.
2. Kemauan, yaitu kesediaan untuk berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Energi, sumber energi dari dalam diri seseorang. Dengan energi, seseorang dapat bereaksi dan merespon apapun yang dibutuhkan tanpa banyak pemikiran atau perhatian sadar, sehingga ketajaman mental dan konsentrasi ketika menghadapi pekerjaan menjadi lebih tinggi.
4. Teknologi, yaitu menerapkan pengetahuan yang ada untuk mempermudah pekerjaan.
5. Imbalan merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai imbalan atas kinerja mereka dan dari mana mereka mendapat manfaat.
6. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh karyawan. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan karyawan dapat terarah dan dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.

7. Keamanan, yang merupakan kebutuhan dasar manusia, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam bekerja mempengaruhi kinerjanya.

Faktor-faktor yang disebutkan di atas merupakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan dan menurunkan kinerja pegawai. Organisasi dapat mempertimbangkan faktor-faktor ini ketika meningkatkan kinerja karyawannya. Agen perlu memahami manfaat utama dari kinerja karyawan sehingga mereka dapat mengembangkan metode yang konsisten dan objektif untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Selain ketujuh faktor tersebut di atas, ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti yang dijelaskan di bawah ini:

Indikator kemampuan dan motivasi merupakan indikator yang pokok yang berpengaruh terhadap kinerja dari seseorang pegawai sebab kemampuan berkaitan dengan sebaik apa pegawai dalam mengerjakan dan menjalankan kewajiban yang dibebankan. Sedangkan motivasi terkait dengan seberapa semangat seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya. Semakin baik 2 kualitas ini maka akan semakin baik kinerja karyawan tersebut.

Selain 2 faktor di atas ada juga perusahaan juga perlu memperhatikan faktor lingkungan baik internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, seperti yang dijelaskan di bawah ini.

1. Faktor lingkungan organisasi, karyawan membutuhkan dukungan dari organisasi tempat mereka bekerja dalam melaksanakan tugasnya. Dukungan ini memiliki dampak besar pada tingkat karyawan. Sebaliknya jika sistem penghargaan dan suasana kerja dalam organisasi buruk maka kinerja pegawai

akan menurun. Faktor lingkungan internal organisasi lainnya seperti strategi organisasi, sumber daya untuk tindakan, manajemen (kepemimpinan), dan sistem penghargaan. Oleh karena itu, manajer perlu menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif untuk mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

2. Faktor diluar lingkungan organisasi adalah kondisi, peristiwa atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi dan yang mempengaruhi kinerja pegawai. Sebagai contoh, krisis ekonomi dan keuangan tahun 1997 di Indonesia meningkatkan inflasi, menurunkan nilai nominal upah dan gaji pekerja, serta menurunkan daya beli pekerja.

3. Faktor dari dalam lingkungan organisasi, yaitu faktor dari dalam diri pekerja yang merupakan faktor bawaan sejak lahir dan faktor yang didapat dalam perkembangannya. Pikirkan tentang bakat, karakteristik pribadi dan gangguan fisik dan psikologis. Faktor-faktor tertentu seperti pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja diperhitungkan.

Faktor lingkungan menjadi begitu penting karena menyangkut keadaan di sekitar pegawai bekerja. Apabila kondisi lingkungan yang ada dirasa kondusif dan sesuai bagi pegawai maka pegawai dapat bekerja dengan baik dan dapat memberikan hasil kinerja yang maksimal bagi perusahaan. Namun sebaliknya apabila lingkungan masih kurang baik menurut pegawai maka kinerja pegawai pun tidak dapat dicapai sesuai yang diharapkan.

3. Defisini Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara, merupakan warga Negara Indonesia yang telah memenuhi syarat untuk menjadi seorang Aparatur Sipil Negara, diangkat dan diberikan tugas oleh pejabat yang berwenang. Setiap Aparatur Sipil Negara memiliki hak atas pekerjaan yang sudah ia lakukan yaitu berupa upah atau gaji, tunjangan, jaminan hari tua dan cuti. Pada dasarnya seorang Aparatur Sipil Negara harus memiliki sifat melayani, netral tanpa ada membeda-bedakan dan tidak berpihak pada siapapun, setia Negara, menjaga rahasia, adil melayani tanpa membeda-bedakan agama, rasa atau suku, serta seorang Aparatur Sipil Negara haruslah bekerja dengan jujur.

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, “pegawai” berarti orang yang melayani pemerintah sedangkan “negara” berarti negara atau pemerintahan, jadi aparatur sipil negara adalah orang yang melayani pemerintah atau negara.. (Hartanti, 2008)

4. Sekilas tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

“Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berperan dalam membantu Gubernur Provinsi Riau untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Secara rinci struktur organisasi, serta tugas pokok dan fungsi kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau dapat dijelaskan sebagai berikut;”

a) Tugas Pokok, Fungsi, Dan Struktur Organisasi

Tugas Pokok.

“Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, serta Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau adalah Dinas mempunyai tugas membantu Gubernur Riau melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.”

b) Struktur Organisasi

“Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

1. Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Riau
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Penyelenggara dan Pelaksana Perizinan dan Non-perizinan
A
4. Kepala Bidang Penyelenggara dan Pelaksana Perizinan dan Non-perizinan
B
5. Kepala Bidang Penyelenggara dan Pelaksana Perizinan dan Non-perizinan
C
6. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal
7. Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal

8. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal
9. Kepala Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

E. Konsep Operasional

Penyimpulan sebuah konsep ialah sekumpulan dari ciri yang bisa dikaitkan dengan beberapa kejadian jika dilihat dari objek yang bersangkutan dan situasinya.

Defenisi operasional menunjukkan penyebab dari mana sebuah ide muncul mengikuti putaran dari defenisi tersebut. Sebuah penjelasan singkat mengenai defenisi operasional bisa dilihat dari cara ia menjelaskan keadaan serta tata langkah yang ia lakukan untuk mengelompokkan sebuah defenisi tentang referensi yang berkaitan.

Di sini penulis mencoba berdasarkan judul diatas membuat batasan-batasan tentang judul serta ruang lingkup penelitian sebagai berikut;

Upaya dalam hal ini menurut penulis adalah sebuah usaha, tindakan dengan menggerakkan tubuh, energy dan pikiran untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan konsep di atas, dapat dijelaskan bahwa usaha adalah bagian dari peran yang harus dimainkan oleh seseorang atau organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Di dalam penelitian ini yang menjadi bahan penekanan adalah bagaimana upaya yang dilakukan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pada Tahun 2019.

Kinerja adalah hasil kerja atau pencapaian yang diperoleh seseorang dalam menjalankan fungsi dan tugasnya yang sesuai dengan tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya. Jika ada tujuan tertentu yang tercapai maka, tugas yang dikerjakan seseorang itu sebagai langkah yang efektif dan juga efisien yang pada akhirnya bisa mencapai target dan tujuan yang sudah ditetapkan pada awalnya.

Peningkatan adalah suatu cara, proses, perbuatan untuk meningkatkan (kualitas dan sebagainya). Sedangkan pengertian peningkatan dalam judul penelitian ini memiliki arti yaitu bagaimana usaha yang dilakukan pegawai Aparatur Sipil Negara di DPMPTSP Provinsi Riau dalam menaikkan kualitas pegawai Aparatur Sipil Negara yang ada di organisasai pemerintahan tersebut.

Aparatur Sipil Negara adalah warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diberi tugas sesuai dengan bidang dan jabatannya, yang darinya ASN menerima upah menurut ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini Aparatur Sipil Negara yang dibahas dalam penelitian ini adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Penyuluhan Layanan di DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2019.

F. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data-data guna menghasilkan solusi dalam menyelesaikan masalah, penulis menggunakan ketentuan penulisan skripsi sehingga mendapatkan data yang benar dan akurat mengenai Jenis dan Sifat Penelitian.

1. Jenis dan sifat penelitian

a) Jenis penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian empiris.

Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji “penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat, yang mana fenomena atau gejala hukum di dalam masyarakat sebagai objek kajiannya” (Prof.Dr.Irwansyah,2020)

b) Sifat penelitian

Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah atau fenomena buatan manusia. Penelitian deskriptif dapat juga digambarkan sebagai metode penelitian yang proses pengumpulan datanya memungkinkan peneliti untuk dapat mendeskripsikan tentang fenomena social yang diteliti. (Prof.Dr.Irwansyah,2020)

1. Lokasi Penelitian

Disini penulis memilih lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian ialah Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

2. Populasi,Sampel dan Responden

Populasi adalah sekelompok orang dengan karakteristik yang sama (Soerjono.S, 2015). Responden adalah subjek penelitian yang digunakan penulis untuk memperoleh data penelitian. Disini penulis menjadikan Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yaitu Dra. Amelia Poppy sebagai responden yang akan diwawancarai. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di DPMPTSP Provinsi Riau pada bagian Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan. Dengan ini penulis memutuskan untuk menjadikan semua pegawai tersebut dijadikan populasi, dan yang menjadi sampel tersebut adalah orang yang mampu mewakili populasi sebagai pegawai yang ada di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dalam upaya peningkatan kinerja pegawai ASN tahun 2019.

Tabel 1.1

Populasi dan Responden

No	Populasi	Responden	Sampel	Presentase
1.	Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Riau	1	1	100%
2.	Kepala bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan	1	1	100%
3	Pegawai di DPMPTSP bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan	128	30	38%
	Jumlah	122	32	

Sumber: data lapangan 2019

1. Data dan Sumber Data

a) Data primer

Dikatakan data primer karena datanya dihasilkan dari sumber pertama secara langsung. Wawancara pada pihak yang terkait yaitu Kepala Kepala Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yaitu Dra. Amelia Poppy.

b) Data Sekunder

Berbagai buku yang digunakan oleh peneliti yakni buku yang berkaitan dengan upaya peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara, jurnal, makalah, serta dokumen yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

c) Data Tersier

Kamus dan materi lain di luar bidang hukum yang relevan dan dapat digunakan untuk melengkapi informasi yang perlukan dalam penelitian ini.

2. Alat Pengumpul Data

Untuk mendapatkan semua data dan informasi tentang pokok masalah, agar penelitian mempunyai kualitas data yang cukup tinggi, penulis menggunakan pengumpulan data dengan cara :

a) Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sesi tanya jawab kepada responden. Dalam penelitian ini Tanya jawab akan dilakukan secara langsung kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yaitu Dra. Amelia Poppy.

b) Angket

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis dan juga dijawab responden secara tertulis.

1. Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian skripsi ini ialah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, merupakan data yang diperoleh dari pernyataan responden, baik itu berupa tulisan maupun lisan kemudian data yang telah didapatkan dari hasil analisis tersebut diolah kembali.

1) Metode Penarikan Kesimpulan

Adapun metode untuk menarik kesimpulan, dalam hal ini metode yang digunakan untuk menarik kesimpulan adalah metode deduktif. Metode ini menarik kesimpulan dari umum ke khusus atau paragraf yang dimulai dengan menjelaskan masalah umum dan kemudian diakhiri dengan kesimpulan dalam bentuk pernyataan khusus.



BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan umum tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur Sipil Negara yang kemudian dipersingkat dengan sebutan ASN merupakan pekerjaan bagi seorang Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah melalui kontrak atau ikatan kerja yang bertugas pada lembaga resmi milik pemerintah. Aparatur Sipil Negara merupakan penduduk Indonesia dengan telah melengkapinya persyaratan khusus, ditetapkan menjadi pegawai ASN dengan permanen oleh jabatan pembina kepegawaian untuk menempati posisi di pemerintahan. Pegawai pemerintah dengan dibarengi kontrak kerja yang kemudian dipersingkat menjadi PPPK merupakan penduduk Indonesia yang telah melengkapinya persyaratan khusus, yang ditetapkan menurut kontak kerja dalam rentang waktu yang telah ditetapkan sebagai upaya mengerjakan tugas di pemerintahan.

A. Hak, Kewajiban dan Kedudukan Aparatur Sipil Negara

1) “Hak Aparatur Sipil Negara jika kita mengacu pada Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 21 yang memuat mengenai Hak-hak pegawai negeri sipil (PNS) merupakan segala sesuatu yang didapatkan oleh 1 Pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 5 Tahun 2014 yang memuat mengenai Aparatur Sipil Negara, Pasal 1 angka 3, Pasal 1 angka 4 pegawai negeri sipil (PNS) melalui syarat-syarat khusus yang mesti dan wajib dipenuhi”, yakni sebagai berikut :

- a. Upah, pemberian tunjangan, dan sarana
- b. Libur kerja;

- c. Garansi purnabakti dan garansi masa tua;
- d. Pemeliharaan; dan
- e. Pemajuan kemampuan.

Hak Pegawai Pemerintah melalui kontak kerja, PPPK punya hak untuk mendapatkan :

- a. Upah dan pemberian tunjangan;
- b. Libur kerja;
- c. Pemeliharaan; dan
- d. Pemajuan kemampuan.

2) Kewajiban pegawai ASN adalah :

- a. loyal dan patuh terhadap Pancasila, UUD negara Republik Indonesia tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah;
- b. Memelihara persatuan dan keutuhan negara;
- c. Menjalankan program yang ditetapkan penyelenggara pemerintahan yang memiliki wewenang;
- d. Patuh terhadap aturan perundang-undangan; 4 Pasal 21, Undang-Undang No 5 Tahun 2014, yang isinya mengenai Aparatur Sipil Negara
- e. Mengerjakan kewajiban dinas melalui rasa dedikasi yang tinggi, jujur, secara penuh kesadaran, dan dengan kemestian atas tanggung jawab yang diberikan;
- f. Menampilkan karakter dan juga budi luhur dalam tindakan, perbuatan, omongan dan perilaku kepada semua kalangan, baik itu ketika sedang bertugas maupun ketika sedang tidak bertugas;

- g. Menyembunyikan apa yang menjadi rahasia dari tugas sebagai seorang pegawai;
- h. pangkat dan kedudukan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- i. Memiliki kesediaan dan secara suka rela diposisikan di semua wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3) Kedudukan Aparatur Sipil Negara :

- a. Pegawai ASN digolongkan sebagai unsur aparatur sipil negara.
- b. Pegawai ASN melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala pejabat pemerintah
- c. Staf ASN harus mandiri dan berdaulat dari tekanan dan kontrol dari semua pihak serta yang terlibat dalam dunia politik

B. Fungsi, Tugas, dan Peran Aparatur Sipil Negara

1) Pegawai ASN memiliki fungsi yakni :

- a) Pekerja ketentuan masyarakat;
- b) Melayani masyarakat; dan
- c) Penyatu dan pemerkuat bangsa.

2) Pegawai ASN memiliki tugas:

- a) Melaksanakan kebijakan umum yang ditetapkan oleh pejabat pembinaan kepegawaian terkait dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b) Melayani masyarakat dengan pelayanan yang profesional dan juga terbaik;

- c) Merekatkan persatuan dan keutuhan bangsa Republik Indonesia
- d) Pegawai ASN memiliki peran yakni merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi terselenggaranya kerja tata kelola publik dan pembangunan nasional dengan melaksanakan tanggung jawab dan layanan masyarakat yang cakap, tidak memihak, merdeka dari tekanan manapun, serta suci dari perilaku atau tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Mengacu kepada KBBI, “pegawai” memiliki arti sebagai “orang yang bertugas di bidang kedinasan (perusahaan, kantor, dan sebagainya), dan satunya lagi “negeri” berarti negara atau pemerintah, sehingga dari dua arti kata tersebut dapat diuraikan bahwa pegawai negeri sipil merupakan seseorang yang bertugas di dalam sistem pemerintahan.

Jika berkaca pada Undang-undang lain yang berperan, ada penjelasan dari arti Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sedikit beda dari yang dinyatakan pada Undang-undang pokok kepegawaian, contohnya dimuat di Undang-undang pemberantas Tipikor, dimana uraian arti dari Pegawai Negeri Sipil menyatakan pegawai negeri yang ditujukan pada Undang-undang ini, melingkupi pula mereka-mereka yang mendapatkan imbalan atas kinerjanya dari suatu lembaga berbadan hukum yang mendapatkan pertolongan dari kas atau dana negara, wilayah, atau badan hukum lainnya yang memakai ekuitas dan toleransi-toleransi dari negara atau publik. Definisi pegawai negeri dapat juga dilihat dari kranenburg, yaitu pejabat yang dipilih, sehingga arti tersebut bukan termasuk kepada orang-orang yang memegang amanah sebagai wakil contohnya pejabat yang duduk di parlemen, Presiden dan lainnya.

Terkait dari arti pegawai negeri atau mereka bisa digolongkan ke dalam pegawai negeri jika melengkapi beberapa indikator yakni:

- a) Melengkapi persyaratan yang ditetapkan;
- b) Dipilih lewat pejabat pemerintahan yang telah diberikan kewenangan;
- c) Diberikan beban kerja dalam suatu kedudukan atau pangkat Negara lainnya; dan
- d) Diberi upah mengacu pada perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian pegawai negeri sipil dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang fungsi pokok, tampaknya dalam pengangkatan pegawai negeri sipil perlu memperhatikan unsur-unsur sebagai berikut:

a. “Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditemukan dalam peraturan perundang-undangan. Ketentuan mengenai persyaratan tentang syarat-syarat seseorang dapat diangkat sebagai pegawai negeri diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2002 tentang perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 89 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil” yang menentukan persyaratannya adalah sebagai berikut :

- 1) Warga negara Indonesia;
- 2) Bahwa usianya tidak kurang dari 18 (delapan belas) tahun dan tidak lebih dari 35 (tiga puluh lima) tahun;
- 3) Tidak memiliki catatan kejahatan yang berkekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana;
- 4) Tidak diberhentikan dengan hormat atau dengan tidak hormat sebagai pegawai khusus.

- 5) Tidak bertempat tinggal sebagai calon/pegawai negeri;
- 6) Memiliki pendidikan dan keterampilan yang memadai Berperilaku baik
- 7) Kesehatan jasmani dan rohani.
- 8) Bersedia bertempat tinggal di seluruh wilayah negara kesatuan Republik Indonesia atau di negara lain yang ditunjuk oleh pemerintah; Dan
- 9) Persyaratan lain yang termasuk dalam persyaratan pekerjaan.
 - a. ditunjuk oleh pejabat yang berwenang. Pejabat yang dilimpahkan adalah pejabat yang berwenang untuk mengangkat, memindahkan dan memberhentikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
 - b. Ditugaskan ke kantor negara atau tugas dari negara lain.
 - c. Diberi upah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Aparatur sipil negara menggantikan UU Pokok Ketenagakerjaan, dan istilah (PNS) diganti dengan aparatur sipil negara (ASN). Mereka adalah pegawai negeri sipil dan bukan pegawai negeri sipil yang diangkat oleh pejabat yang berwenang atas dasar kinerja kompetitif dan dibebani tugas negara dan tugas pembangunan negara, memiliki nilai profesi, nilai inti dan etika profesi, serta tidak tunduk pada politik. gangguan. Bebas dari korupsi, praktik, kolusi, dan nepotisme Membayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

1. Jenis pegawai negeri sipil

Pegawai negeri sipil pusat merupakan seorang pegawai pemerintahan yang biasanya mereka memiliki status pegawai tetap, dan dalam metode pemberian gaji/upah mereka mendapatkannya berdasarkan dari anggaran pendapat dan belanja

Negara, dengan kata lain mereka mendapatkan upah dari kerjanya bersumber dari pemerintah induk. Sedangkan seorang pegawai daerah itu adalah seorang pegawai yang bekerja\dipekerjakan atas tanggungjawab pemerintah daerah tertentu yang biasanya tempat dimana pegawai tersebut berdomisili. Pegawai pemerintah ini kebanyakan dari mereka merupakan pekerja dengan waktu tertentu atau kontrak yang sengaja dipekerjakan untuk tugas tertentu dan dengan waktu yang tertentu pula, berbeda dengan pegawai pusat, pegawai daerah upah\gajinya dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja daerah. Pegawai tidak tetap adalah pegawai yang, tergantung pada kebutuhan organisasi, dikerahkan untuk sementara waktu untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan yang bersifat teknis, profesional, dan administratif. Sebagai PNS, TKI tidak memiliki rumah susun. Pegawai tidak tetap adalah pegawai yang berbeda dengan pegawai negeri. Rekrutmen relawan merupakan salah satu bentuk antisipasi pemerintah terhadap kebutuhan tersebut. tenaga kerja, meskipun gaji mereka sangat tinggi, namun gajinya dibatasi oleh dana APBD/APBN

2. Pembinaan Pegawai Negeri Sipil

Merupakan aksi, proses untuk menjadi lebih baik yang memperlihatkanatas kenaikan sesuatu. Konsep di atas berkaitan dengan dua hal, pertama, bahwa pembinaan itu sendiri dapat berupa tindakan atau proses dari suatu tujuan. kedua, pembinaan dapat menunjukkan bahwa sesuatu dapat dilakukan dengan lebih baik. Temuan lebih lanjut bahwa pembinaan merupakan upaya peningkatan potensi dan kompetensi melalui pendidikan formal dan

informal, pembinaan menurut konsep di atas bertujuan untuk menggali profesi dan kompetensi pegawai seorang karyawan dan membantunya untuk mengatasi hambatan untuk sukses. (Miftah Thoha, 1999, hlm. 7).

3. Kewajiban Pegawai Negeri Sipil

Kewajiban pegawai negeri sipil diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Pasal 3, mengatur kewajiban bagi pegawai negeri sipil (PNS) antara lain:

1. Pengambilan sumpah jabatan/janji;
2. Setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Pemerintah;
3. mematuhi semua ketentuan dan peraturan hukum;
4. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan kepada pejabat dengan penuh komitmen, kesadaran dan tanggung jawab;
5. Menjunjung tinggi kehormatan negara, pemerintah, dan martabat pejabat;
6. Menjaga fungsi rahasia untuk dirahasiakan menurut jenis atau urutannya
7. Bekerja dengan jujur
8. Kepatuhan terhadap peraturan waktu kerja;
9. Pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan bagi karyawan;
10. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat;
11. Mengikuti persyaratan hukum dari pejabat yang berwenang”.

4. Larangan bagi pegawai negeri sipil

Adapun larangan Pegawai Negeri Sipil diatur didalam Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, PNS dilarang:

1. “Penyalahgunaan Kekuasaan
2. Peran perantara untuk keuntungan pribadi
3. Bekerja di perusahaan asing
4. Memiliki, menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan atau menyewakan (bergerak atau tidak bergerak) dokumen atau surat berharga yang bertentangan dengan hukum;
5. Janji untuk diangkat ke suatu posisi karena alasan apa pun;
6. Perilaku Sewenang-wenang terhadap Bawahan
7. Berkontribusi pada pelaksanaan kampanye”.

5. Sanksi

“Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, PNS yang melanggar akan dijatuhi hukuman disiplin sebagaimana dalam Pasal 7 yang menegaskan” :

1) Sanksi disiplin meliputi:

- A. Sanksi disiplin ringan;
- B. tindakan disipliner sedang,
- C. Hukuman untuk Pelanggaran Berat.

(2) Jenis sanksi disiplin ringan pada ayat 1 huruf a meliputi:

A. peringatan lisan;

B. teguran tertulis;

C. Keluhan tertulis tidak memuaskan.

(3) Sebagaimana dimaksud pada ayat 1 b jenis pemberian sanksi meliputi 3 hal berikut:

A. Penundaan kenaikan gaji secara berkala menjadi 1 (satu) tahun;

B. Peningkatan pangkat tertunda selama 1 (satu) tahun;

C. Turun ke jenjang yang lebih rendah dalam waktu 1 (satu) tahun.

(4) Jenis sanksi disiplin berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:

a) Pindah ke jabatan yang lebih rendah dari sebelumnya untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun;

b) Penurunan pangkat keturunan ke posisi yang lebih rendah;

c) Pemberhentian kedudukan;

d) Dihormati dengan hormat, bukan karena keinginan sendiri untuk menjadi pegawai negeri; dan

e) Perampasan kehormatan sebagai PNS.

B TINJAUAN UMUM TENTANG UPAYA PENINGKATAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA.

1. Pengertian Kinerja Aparatur Sipil Negara

Kinerja Aparatur Sipil Negara Berdasarkan uraian di atas, dapat diambil jawaban bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara merupakan hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilaksanakan dalam pengerjaan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan hasil pekerjaan ditentukan oleh organisasi Standar kinerja pegawai pemerintah disesuaikan dengan pekerjaan yang diharapkan oleh organisasi. Menurut Gibson (1995: 1) dikatakan bahwa

“kinerja seorang karyawan ditentukan oleh kemampuan dan motivasi mereka untuk melakukan pekerjaan, ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi. Keban (1995: 1) berpendapat bahwa prestasi adalah tingkat pencapaian tujuan. Robbins (1989:439) mencatat bahwa kinerja adalah hasil evaluasi kerja yang dilakukan oleh perangkat dan kemudian dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”.

2. Konsep Pengertian Kinerja

Dengan staf yang handal dan dukungan dari sumber daya manusia, tentu akan berdampak dengan kualitas kerja yang mempumpuni, sehingga unggul dan harkat pekerjaan yang dilakukan juga mendukung pencapaian tujuan bisnis. Organisasi merupakan satu wadah yang lengkap yang ingin menggunakan seluruh sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan. Jika suatu organisasi dapat

mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan efektif.

3. Peningkatan Kinerja

Menurut Widodo (2006:80), Ada berbagai strategi atau perilaku pejabat birokrasi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

1. Kemampuan

Robbins (2002:50), menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan ini dapat dilihat dari dua aspek, yaitu:

a) Kemampuan intelektual, merupakan kemampuan mendasar yang dimiliki oleh seseorang tertentu untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

b) Performa fisik, adalah salah satu keahlian seseorang yang mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan stamina, ketrampilan, dan kecekatan dengan baik.

c) Konsep Pengetahuan

Merupakan segenap hal yang diketahui melalui proses pengkajian, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal seperti motivasi dan faktor eksternal berupa informasi yang didapatkan dari fenomena lingkungan sekitar. Pengetahuan merupakan salah bentuk tekad manusia. Orang tidak hanya ingin tahu apa yang terjadi, tetapi mereka juga ingin tahu mengapa sesuatu terjadi.

d) Konsep Keterampilan

Ketrampilan merupakan konsep dasar kemampuan seseorang yang ia kuasai yang perlu diperlakukan dengan lancar untuk dapat melakukan pekerjaan secara baik. Menurut Robert Katz dalam Robbins (2003:6), mengidentifikasi tiga jenis ketrampilan yakni ;

- 1) “Keterampilan teknis yaitu meliputi kemampuan menerapkan pengetahuan atau keahlian khusus,
- 2) Keterampilan personal yaitu kemampuan kerjasama, kelompok, dan
- 3) Keterampilan konseptual yaitu kemampuan mental untuk menganalisis dan mendiagnosa situasi rumit”.

Keterampilan didefinisikan sebagai proses kognitif yang dipecah menjadi langkah-langkah konkret yang berfungsi sebagai pedoman untuk berpikir umum di antara yang lain:

- 1) Identifikasi fakta yang diketahui
 - 2) Mengidentifikasi pertanyaan atau fokus kesimpulan,
 - 3) Merumuskan prediksi hasil akhir
- e) Konsep Motivasi

Motivasi pada dasarnya berasal dari bahasa latin yaitu “movere” yang artinya “bergerak”. Menurut Daft (1999) . adalah “Dorongan yang bersifat internal atau eksternal pada diri individu yang menimbulkan atusiasme dan ketekunan untuk mengejar tujuan-tujuan spesifik”. Motivasi hanya datang dari dalam diri seseorang atau hanya melalui pengaruh faktor eksternal, atau ada keseimbangan dan kesepakatan pengaruh antara keduanya.

Menurut Stoner (1996:134), menyatakan motivasi adalah “Karakteristik psikologi manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang”.

4. Standar Kinerja

Standar kinerja adalah “ukuran tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi dan menjadi tolak ukur tujuan atau target tergantung dari pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis. Terukur dan mudah dipahami, sehingga bermanfaat bagi organisasi dan karyawan” (Abdullah, 2014: 114).

5. Kriteria Pengukuran Kinerja Aparatur Sipil Negara

Pengukuran kinerja ASN salah satu kegiatan khusus yang dilakukan manajemen, yang nantinya hasil yang didapat tersebut guna menjadi bahan acuan yang dapat digunakan untuk menjadi alat pembanding kualitas kinerja yang dicapai dan tentunya dengan menggunakan pertimbangan standar, rencana, dan target yang sudah ditentukan sebelumnya berdasarkan indikator kinerja ASN.

Menurut Stephen P. Robbins (2006) kriteria dalam pengukuran kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kualitas

- a. Pegawai bekerja sesuai dengan yang diperintah..
- b. Pegawai dibekali pengetahuan agar bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik.

c. Mengerjakan tugas sesuai dengan data dan informasi akurat yang berhubungan dengan organisasi,

e. Teliti dalam melakukan suatu pekerjaan

2. Kuantitas

a. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang relatif singkat.

b. Jumlah pegawai yang ada sekarang mampu melaksanakan volume pekerjaan yang ada

c. Pencapaian volume kerja yang di hasilkan sesuai dengan yang diharapkan organisasi.

d. Institusi/organisasi menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan

e. Seluruh pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik

3. Ketetapan waktu

a. Karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai prosedur yang ada.

b. Karyawan melakukan pekerjaan mereka tepat waktu.

c. Karyawan mengkoordinasikan pekerjaannya dengan karyawan lain.

4. Efektivitas

a. Menguasai cara penggunaan sarana kantor merupakan hal yang diperlukan pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan.

b. Pemakaian sarana kantor dengan baik diharapkan memberikan kelancaran pegawai dalam bekerja.

c. Program yang dikerjakan pegawai sesuai dengan tujuan organisasi.

5. Kemandirian

- a. Pegawai menyelesaikan pekerjaan tanpa bimbingan dari atasan.
- b. Pegawai menyelesaikan masalah pekerjaan dengan mandiri.
- c. Pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan yang sulit.

6. Tujuan Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara

Tujuan mengevaluasi kinerja ASN adalah “memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi dengan cara meningkatkan kinerja sumber daya manusia organisasi, dengan memperhatikan tidak hanya hasil fisik tetapi juga kinerja pegawai secara keseluruhan di berbagai bidang seperti keterampilan, kerajinan, disiplin dan tenaga kerja. hubungan dalam evaluasi kinerja atau hal-hal lain, terutama tergantung pada area”. Tujuan dan evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan oleh Agus Sunyoto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara

(2005 : 10) adalah :

1. “Meningkatkan saling pengertian antara pegawai tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah”.

7. Kegunaan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Adapun manfaat atau kegunaan dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kinerja ASN dalam pekerjaan dan memberikan masukan kepada pelaksana dalam membantu dan membimbing ASN dalam meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang.
- b. Pendampingan dalam pengambilan keputusan terkait ASN, seperti: mutasi, pemberhentian, dan promosi.
- c. Mengelola operasional bisnis secara efektif dan efisien dengan motivasi ASN yang maksimal.
- d. Berguna untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan pada aktivitas pengelolaan SDM lainnya seperti:
 - Rekonsiliasi upah/gaji atau insentif lainnya bagi karyawan/karyawan, terutama yang berprestasi dalam pekerjaan.
 - Meningkatkan kegiatan rekrutmen, promosi dan promosi secara proporsional dengan kinerja pegawai
 - Hasil evaluasi dapat memberikan informasi tentang keterampilan yang dikuasai atau tidak dikuasai oleh karyawan dan yang mempengaruhi kualitas kinerja

- Pegawai diberikan arahan mengenai penyusunan perencanaan pekerjaan.

8.Evaluasi/Penilaian Kinerja

Merupakan prosedur yang digunakan untuk meningkatkan organisasi secara efektif dan efisien. Tingkat perkembangan ini menjadi pedoman yang digunakan untuk dapat mengetahui pencapaian hasil yang sebenarnya dari kinerja pegawai suatu organisasi secara merata pada diri individu.

Menurut Dr. Surya Dharma (2011 : 25)

bahwa : “Suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan.” Dalam pelaksanaannya, terdapat 4 metode yang digunakan organisasi untuk penilaian kinerja meliputi:

- a) Metode penilaian kategori.

Metode ini menggunakan skala penilaian grafis dan diikuti dengan daftar periksa yang digunakan agar penilaian lebih akurat dan terukur. Grafik memudahkan seseorang untuk mengetahui pergerakan yang menunjukkan perubahan tertinggi, sedang, dan rendah.

- b) Metode perbandingan.

Metode ini memiliki tujuan sebagai alat pembandingan yang digunakan untuk mengukur kinerja antara aparatur sipil negara yang satu dengan aparatur sipil negara lainnya.

c) Metode naratif.

Pada metode ini para pemimpin diharuskan untuk dapat membuat dan memberikan berbagai informasi dalam bentuk tertulis mengenai keadaan dan situasi terkait yang berhubungan dengan berbagai kejadian yang dilakukan oleh ASN

d) Metode tujuan/perilaku.

Metode ini dipergunakan untuk dapat memantau watak pada masing-masing individu yang tumbuh pada para pegawai ASN terhadap teman kerjalingkungan kantor, dan cara ia memberikan layanan kepada masyarakat

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, mereka menyimpulkan bahwa “Penilaian kinerja adalah suatu sistem evaluasi kinerja pegawai negeri sipil secara berkala yang mendukung keberhasilan organisasi yang terkait dengan pemenuhan tugasnya”. Proses evaluasi dilakukan dengan membandingkan kinerja aparatur pemerintah dengan standar yang telah ditetapkan atau dengan membandingkan kinerja pegawai yang melakukan tugas yang sama..

“Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja memberikan umpan balik tentang tujuan dan sasaran kinerja. Proses perencanaan dan penyampaian kinerja. Evaluasi kinerja juga dapat dilakukan dalam konteks evaluasi dan pengukuran kinerja”. Berdasarkan evaluasi kinerja, dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk proses meningkatkan kinerja di masa yang akan datang.

C.TINJAUAN UMUM TENTANG HAMBATAN DALAM PENINGKATAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA

1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut A. Dale Timple (1992:31), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Menurut Prawirosentono (1999) dalam skripsi Juwairah (2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a) “Efektivitas dan efisiensi diukur efektif, jika dapat mencapai tujuan dan dikatakan efisien jika memuaskan sebagai penggerak pencapaian tujuan.
- b) Tanggung jawab merupakan kinerja pegawai yang tercapai apabila pegawai memiliki komitmen terhadap organisasi dan didukung oleh disiplin kerja yang tinggi.
- c) Disiplin Secara umum, disiplin mencakup ketaatan dan penghormatan terhadap kesepakatan antara organisasi dan karyawan.
- d) Inisiatif, adalah jenis pola pikir, kreativitas yang berupa ide-ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan bisnis”.

Kualitas dan kuantitas pegawai harus sesuai dengan kebutuhan organisasi masing-masing guna mendukung pencapaian tujuan secara lebih efektif dan efisien. Penempatan kerja juga harus konsisten dengan pelatihan dan keterampilan. Untuk membantu mencapai tujuan bisnis yang lebih maksimal. Menurut (Anwar Prabu Mangkunegara, 2000: 65) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

- a) Faktor kemampuan psikologis yakni seorang yang memiliki bakat bawaan lahir dengan potensi tinggi yang bisa ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b) Faktor motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri individu untuk mencapai tujuan kerja yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai hasil kerja secara maksimal.

Menurut (Payaman S Simanjuntak, 2005) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai.

1. “Faktor Kompetensi Individu, merupakan kesanggupan dan keterampilan melakukan pekerjaan.
2. Faktor Dukungan Organisasi, Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana kerja, teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.
3. Faktor pendukung manajemen, kinerja perusahaan juga sangat bergantung pada kemampuan manajemen kepemimpinan, baik dengan membangun sistem kerja maupun dengan membangun hubungan kerja yang aman dan harmonis dengan mengembangkan kompetensi karyawan guna mencapai tujuan yang maksimal”.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa dukungan internal dan eksternal sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, karena dukungan tersebut mempengaruhi hasil kinerja pegawai, tanpa adanya dukungan dari pegawai. performa yang dihasilkan pasti tidak maksimal dan sesuai permintaan. Dukungan yang diberikan juga harus sesuai

dengan kebutuhan yang diperlukan, misalnya kinerja seorang pegawai tidak akan maksimal jika pegawai tersebut tidak memahami tugasnya, motivasi pegawai dalam bekerja serta sarana dan prasarana untuk melaksanakannya kurang. mendukung kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan..

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam peningkatan disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah:

a) Tidak Cukup Beratnya Sanksi dari Pejabat Yang Berwenang memberikan sanksi/tindakan yang berat apabila terbukti melakukan pelanggaran disiplin dengan tujuan untuk menimbulkan efek jera bagi seorang pegawai.

b) Lunturnya Kedisiplinan

Seorang pegawai tidak lagi patuh terhadap peraturan yang diberikan kepadanya yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Dalam menjalankan tugasnya harus mampu mengendalikan diri agar dapat berkembang lebih jauh, namun pada kenyataannya masih kurang memadai, masih banyak pejabat yang melanggar disiplin. Bagi aparatur negara, kedisiplinan meliputi unsur ketaatan, kesetiaan, dan keikhlasan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Peraturan tersebut memuat ketentuan tentang kewajiban, larangan dan sanksi. Pejabat dengan kekuasaan untuk menghukum, menjatuhkan sanksi

disiplin, menolak sanksi disiplin dan menegakkan keputusan sanksi disiplindisciplinary.

Tindakan disiplin berdasarkan perintah dilakukan atas dasar sanksi atau ancaman hukuman. Artinya, orang yang menjalankan disiplin ini karena takut akan sanksi atau hukuman, sehingga disiplin dipandang sebagai instrumen untuk menuntut pelaksanaan tanggung jawab, yaitu pegawai yang disiplin dihukum atau diberi sanksi sesuai dengan tingkat kesalahannya. seorang pegawai. Sebagai pejabat publik tentunya harus mematuhi kewajiban yang dibebankan kepada Anda berdasarkan Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010. Penerapan disiplin dalam pelayanan publik sangat penting karena lingkungan tanpa disiplin akan menimbulkan kekacauan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya yang Dilakukan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk Peningkatan Kinerja pada Tahun 2019

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang diperoleh seorang pegawai dalam suatu instansi pemerintahan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam progres mencapai tujuan instansi secara sah, tidak melanggar hukum, dan tidak melanggar moral dan etika..

Peningkatan kinerja adalah salah satu hal yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Upaya peningkatan kinerja tersebut difokuskan dengan melihat indikator dari kinerja.

Indikator kinerja yang pertama yang menjadi fokus dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah kualitas kerja. Kualitas kerja adalah suatu bentuk perilaku yang dihasilkan dari suatu kegiatan yang dilakukan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini menunjukkan sejauh mana kualitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang meliputi ketepatan, kelengkapan dan kerapian.

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dari segi efektifitas dan efisiensi kerja yang dilakukan oleh manusia atau sumber daya lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi dengan baik dan efisien. Oleh karena itu,

peningkatan kualitas kerja untuk kepentingan instansi pemerintah khususnya pemerintah kota atau daerah menjadi sangat penting.

Unsur-unsur yang dapat dinilai dari kualitas kerja seorang pegawai yang bekerja di pemerintahan adalah:

Kualitas

1. Karyawan bekerja sesuai dengan instruksi dari Kepala Dinas.
2. Karyawan dilatih bagaimana melakukan pekerjaannya dengan baik.
3. Karyawan konsisten dengan pekerjaan yang ada.
4. Pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan data dan informasi yang akurat tentang organisasi,
5. 5. Karyawan melakukan pekerjaan mereka dengan akurasi penuh.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Provinsi Riau terdiri dari beberapa bidang, yaitu:

- a. “Bidang Perencanaan & Pengembangan Iklim Penanaman Modal, membawahi:
 1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal
 2. Seksi Deregulasi Penanaman Modal
 3. Seksi Pemberdayaan Usaha Penanaman Modal
- b. Bidang Promosi Penanaman Modal, membawahi:
 1. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
 2. Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
 3. Seksi Saprasi Promosi Penanaman Modal

- c. Bidang Pengendalian, Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, membawahi:
 - 1. Seksi Pembina, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal
 - 2. Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal
 - 3. Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal
- d. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, membawahi:
 - 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I
 - 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II
 - 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III
- e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, membawahi:
 - 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I
 - 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II
 - 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III
- f. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, membawahi:
 - 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I
 - 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II
 - 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III
- g. Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, membawahi:
 - 1. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
 - 2. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan

3. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan”

Dalam penelitian ini, peneliti hanya akan memfokuskan pada kinerja pegawai pada Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan. Hal ini karena berkaitan langsung dengan pelayanan publik yang terkait dengan kinerja pegawai di DPMPTSP Provinsi Riau.

Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan merupakan salah satu bidang yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang.

Kepala bidang pengaduan, kebijakkan, dan pelaporan Layanan bidang tersebut mempunyai tugas mengkoordinasikan, memoderasi dan mengevaluasi bidang pengaduan dan informasi layanan, bidang kebijakan dan saran layanan, bidang pelaporan dan peningkatan pelayanan. Untuk melakukan tugas kepala bidang, ia memiliki fungsi :

- 1) Menyusun program kerja dan rencana operasional pada Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan.
- 2) Menerapkan, mengaktifkan, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, mengidentifikasi, memverifikasi, mengelola, mengkoordinasikan, mengevaluasi, memantau, merancang, menyusun, menindaklanjuti, mendokumentasikan, memproses pengaduan, dan informasi pelayanan perizinan dan nonperizinan

3) Menerapkan, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, memvalidasi, menganalisis, mengaktifkan, merencanakan, mengidentifikasi, mengoordinasikan, memproses, mengelola, memfasilitasi, menyinkronkan, mengevaluasi, memantau, merumuskan pedoman, mengoordinasikan, dan memberikan layanan advokasi;

4) Menerapkan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, memvalidasi, menganalisis, mengoordinasikan, memproses, memimpin, memantau, mengevaluasi, mengukur kualitas layanan, merumuskan proses standar layanan (SOP, SP, SPM, MP), mengoperasikan, memetakan layanan, mengembangkan fasilitas infrastruktur jaringan dan layanan dan dukungan administrasi infrastruktur serta peningkatan layanan, penciptaan (inovasi) pola layanan, penyusunan dan pelaporan data layanan perizinan dan nonperizinan yang terjangkau, murah, transparan, dan menciptakan produk layanan yang efisien dan efektif;

5) pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan

6) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan.

Bidang ini membawahi 3 seksi yaitu Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan, dan Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan. Tugas dari masing-masing seksi adalah sebagai berikut:

1. Tugas Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, yaitu:
 - a. “Melaksanakan administrasi pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. Menyiapkan dan mengumpulkan data pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan perizinan dan nonperizinan;
 - c. Merencanakan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan perizinan dan nonperizinan;
 - d. Mengidentifikasi teknis penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan secara teknis dan operasional pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - e. Mendokumentasikan dan mengarsipkan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan perizinan dan nonperizinan;
 - f. Menganalisis data permasalahan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan perizinan dan nonperizinan;
 - g. Merumuskan permasalahan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan
 - h. Mengkoordinasikan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan perizinan dan nonperizinan;
 - i. Membuat konsep penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan perizinan dan nonperizinan; dan
 - j. Menyusun laporan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan perizinan dan nonperizinan”.

2. Tugas Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan, yaitu:
 - a. “ kebijakan regulasi dan materi advokasi untuk layanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. Pedoman perencanaan dan koordinasi serta dukungan pelayanan terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - c. Mengumpulkan bahan kebijakan (peraturan perundang-undangan) terkait harmonisasi peraturan daerah dan advokasi penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan; Menganalisis bahan-bahan kebijakan (peraturan perundang-undangan) terkait harmonisasi regulasi daerah dan advokasi penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - d. Meninjau dan mengedit (penyederhanaan, sinkronisasi) materi kebijakan serta memungkinkan dukungan dan/atau implementasi kelompok kepentingan (termasuk untuk pelaksanaan keputusan dan mediasi) dalam penyelesaian sengketa layanan perizinan dan nonperizinan terhadap ketentuan undang-undang;
 - e. Koordinasi pedoman dan harmonisasi peraturan daerah tentang pelayanan perizinan dan nonperizinan dan advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - f. Memberikan penyuluhan sosialisasi kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - g. Menerima dan menganalisa permohonan insentif dan pemberian fasilitas usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan

- menyiapkan personel dan/atau surat untuk ditelaah oleh manajemen dan/atau otoritas terkait dalam merumuskan kebijakan dan Langkah Pemberian Insentif dan Memfasilitasi kemudahab berbisnis;
- h. Mengevaluasi bahan-bahan kebijakan dan harmonisasi regulasi daerah terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan, serta advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan serta model atau tatacara penyuluhan terhadap masyarakat.
 - i. Membuat konsep rancangan kebijakan dan harmonisasi peraturan serta advokasi layanan terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
 - j. Mengatur laporan kebijakan dan harmonisasi peraturan serta advokasi layanan terkait dengan perizinan dan nonperizinan dalam mengeluarkan peraturan lingkup daerah”.
3. Tugas Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan, yaitu:
- a. “Menyiapkan data dan bahan pelaporan yang meliputi: pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. Merencanakan penyusunan data dan bahan pelaporan
 - c. Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan data dan bahan pelaporan
 - d. Mempelajari dan memetakan data dan bahan pelaporan
 - e. Mengkaji dan mengevaluasi data dan bahan pelaporan
 - f. Menganalisis dan mengukur data dan bahan pelaporan
 - g. Merumuskan dan memetakan data dan bahan pelaporan

- h. Mengkoordinasikan data dan bahan pelaporan
- i. Membangun, menyediakan dan mengembangkan sarana dan prasarana sistem teknologi informasi dan dukungan administrasi serta meningkatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- j. Membuat konsep data dan bahan pelaporan
- k. Menyusun laporan data dan bahan pelaporan”.

Dalam Dinas Penanaman modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau memiliki sebuah RENSTRA (Rencana Strategi) yang ini dibentuk dengan memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut:

**1. Maksud dan Tujuan Penyusunan Rencana Strategis DPMPTSP
Provinsi Riau tahun 2019**

Maksud penyusunan Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2019 adalah :

- a. Tersedianya dokumen perencanaan yang menjadi pedoman bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dalam menyusun Rencana Kerja Tahunan;
- b. Sebagai pedoman bagi penyusunan program dan kegiatan prioritas bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dalam penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan Tahun 2019.

- c. Menyesuaikan program dan kegiatan prioritas yang berpedoman pada Revisi Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Provinsi Riau Tahun 2019

Adapun Tujuan penyusunan Renstra (Rencana Strategis) DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2019 antara lain :

- a. Merupakan dokumen operasional indikatif Revisi RPJMD Provinsi Riau Tahun 2019 yang menjadi tugas dan fungsi DPMPTSP Provinsi Riau;
- b. Mewujudkan keterpaduan dan keserasian gerak dalam DPMPTSP Provinsi Riau yang terencana dan memiliki akuntabilitas
- c. Menjadi pedoman dan alat pengendalian kinerja dalam pelaksanaan program kegiatan DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2019.

2. Tujuan dan Sasaran Rencana Kerja DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2019

Rencana kerja merupakan proses penjabaran dari sasaran dan program yang telah ditetapkan dalam rencana strategis yang akan dilaksanakan oleh instansi pemerintah melalui berbagai kegiatan tahunan. Instansi Pemerintah merupakan indikator kinerja untuk masing-masing unit kerja. Rencana Kerja ini menjabarkan target kerja yang akan dicapai dan menjadi bahan pembanding bagi proses pengukuran keberhasilan organisasi. Dalam rencana kerja ditetapkan rencana capaian kinerja tahunan untuk tingkat sasaran dan kegiatan. Ukuran keberhasilan dinyatakan dalam angka capaian realisasi atas parameter kinerja untuk masing-masing /instansi. Berdasarkan rumusan yang tertuang dalam

Renstra, DPMPTSP Provinsi Riau telah mengidentifikasi sasaran strategis yang ingin dicapai pada tahun 2019 berdasarkan bidang kewenangan yang dimilikinya. Setiap sasaran strategis yang ada diidentifikasi indikator kinerja yang akan dijadikan tolak ukur keberhasilan pencapaian sasaran.

DPMPTSP Provinsi Riau memiliki tugas melayani masyarakat dalam mengurus perizinan juga mendapatkan banyak keluhan/pengaduan dari masyarakat terkait perizinan, dimana keluhan tersebut disalurkan melalui Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan. Terdapat berbagai macam jenis media penanganan pengaduan yang telah disediakan untuk masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan.

Berikut kinerja dari Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yang dapat dilihat dari Data Matrik Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2019.

Tabel III.1
Matrik Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2019

No	Pokok Pengaduan	Jumlah	Tindak Lanjut			Keterangan
			Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	
1	Proses Pelayanan Perizinan	15	10	-	5	Belum Tuntas
2	Permasalahan yang tidak terkait dengan DPMPTSP Provinsi Riau	2	2	-	-	Tuntas. Diasarankan untuk mengadukan permasalahan ke dinas terkait.
3	Aktivitas bongkar muat usaha tenda yang mengganggu warga sekitar	5	3	-	2	Sudah dilakukan pertemuan dengan perwakilan warga dan juga pemilik usaha
4	Permasalahan gudang barang bekas.	3	-	-	3	Dalam Pemantauan Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru
5	Keberatan pemilik usaha terhadap berdirinya billboard dilokasi usaha tersebut	6	-	-	6	Mediasi/musyawarah kedua pihak
Jumlah		31				

Sumber: Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan masih kurang optimal. Dari beberapa pengaduan pada Semester I tahun 2019 ada yang belum tuntas.

Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yaitu Dra. Amelia Poppy dalam wawancara penelitian menyatakan bahwa:

“Kinerja pegawai yang pertama dilihat adalah dari segi kualitas kerja. Semakin baik kualitas kerja pegawai maka semakin baik kinerja dari Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.”

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas kerja adalah meminta para pegawai mengikuti apa yang telah diarahkan oleh Kepala Bidang.

“Setiap tugas yang diberikan tentu di bawah pengawasan dan arahan dari Kepala Dinas, hal ini dimaksudkan agar kinerja dari pegawai tidak melenceng dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.”

Setiap pegawai berkewajiban berpegang teguh terhadap aturan kerja yang dibuat yaitu berdasarkan TUPOKSI dan juga arahan dari Kepala Bidang.

Indikator selanjutnya yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Terpadu Satu Pintu dan Biro Penanaman Modal Provinsi Riau adalah disiplin kerja. Disiplin kerja pegawai adalah sikap kesediaan dan kemauan seseorang untuk mentaati dan patuh pada norma-norma peraturan yang berlaku.

Disiplin merupakan salah satu cara yang ampuh untuk dapat memaksa individu untuk mentaati peraturan serta prosedur kerja yang telah ditentukan terlebih dahulu, karena dianggap bahwa berpegang pada peraturan ini tujuan instansi dapat tercapai. Disiplin kerja merupakan pelatihan perilaku yang digunakan untuk mengatur para pegawai agar tunduk kepada peraturan yang sudah ditentukan sesuai dengan wewenang dan jabatannya masing-masing.

Disiplin kerja pegawai dapat dikatakan baik jika memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. Pegawai datang tepat waktu, dengan baik dan teratur

Ketika pegawai sampai di kantor dengan benar, tepat waktu dan tepat. Seseorang yang ditunjuk untuk bekerja harus berada disana tepat waktu tanpa alasan.

“Penggunaan waktu kerja sangat ditekankan kepada pegawai disini, dan ini juga menjadi fokus dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau khususnya di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan untuk membenahi disiplin pegawai disini. Peggunaan waktu kerja ini terkait dengan suatu usaha atau kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan jam kerja yang telah ditetapkan, antara lain saat pekerjaan selesai (jam kerja), saat pekerjaan selesai (jam kerja setelah bekerja), dan saat suatu pekerjaan memerlukan waktu tertentu.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yaitu Dra. Amelia Poppy)

b. Berpakaian rapi

Pakaian yang tepat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan, karena cara berpakaian yang tepat membuat suasana kerja terasa nyaman dan kepercayaan diri dalam bekerja tinggi

c. Perangkat dapat digunakan dan dipindahkan dengan hati-hati, hal ini dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, karena jika

tidak menggunakan peralatan kantor secara sembarangan dapat menyebabkan kerusakan yang dapat mengakibatkan kerugian

d. Ikuti prosedur yang ditetapkan oleh kantor

Dengan mengikuti prosedur-prosedur yang ditetapkan organisasi, dapat ditunjukkan bahwa pegawai memiliki disiplin kerja yang baik dan pegawai patuh terhadap organisasi.

e. Memiliki tanggung jawab yang besar

Bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi di pihak pegawai.

Upaya yang dilakukan dalam meimngkatkan kinerja dari sisi disiplin adalah dengan memberikan sanksi kepada pegawai yang terlambat masuk jam kerja.

Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yaitu Dra. Amelia Poppy menyatakan bahwa:

“Pegawai yang kedapatan terlambat akan mendapatkan sanksi dari kantor, untuk sanksi yang diberikan bermacam-macam, tergantung tingkat pelanggaran yang dilakukan.”

Berdasarkan data yang didapat dari Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan berikut data pada tahun 2019 tentang jumlah pegawai yang menerima hukuman.

Tabel III.1
Jumlah Pegawai yang Mendapatkan Hukuman Pelanggaran Disiplin Di
Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan Tahun 2019

No.	Jenis Hukuman	Jumlah Pegawai
1	Disiplin Ringan	14
2	Disiplin Sedang	8
3	Disiplin Berat	-
Total		22

Sumber: Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan Tahun 2020

Berdasarkan data di atas menunjukkan terdapat 14 pegawai yang mendapatkan hukuman disiplin ringan yaitu dalam bentuk teguran lisan, teguran tertulis; dan pernyataan tidak puas secara tertulis. Sedangkan untuk disiplin sedang terdapat 8 pegawai dalam bentuk penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun dan penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun.

Hal ini dibenarkan oleh pegawai Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan bahwa terdapat pemberian sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin kerja. Pada penelitian ini, penulis telah melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 30 lembar kepada 30 pegawai Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan.

Tujuan penyebaran kuisisioner adalah untuk mengetahui apakah petugas mengetahui tata tertib bagi pejabat Biro Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Terpadu Provinsi Riau khususnya petugas pengaduan, kebijakan dan pelayanan. Para penulis tercantum di bawah ini dalam bentuk tabel.

Tabel III.2

Hasil Jawaban Kuesioner Dari Pegawai tentang apakah ia mengetahui aturan yang mengatur disiplin Pegawai Negeri Sipil

NO	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Ya	30	100%
2	Tidak	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa semua pegawai adalah mengetahui tentang aturan yang diberlakukan mengenai disiplin pegawai. Hasil ini dapat dilihat dari total 30 responden atau sebanyak 100% yang menjawab Ya bahwa pegawai mengetahui tentang aturan yang mengatur disiplin Pegawai Negeri Sipil. Dalam keterangannya salah satu pegawai mengatakan ada 3 aturan yang menjadi dasar penegakan disiplin pegawai di DPMPTSP Provinsi Riau khususnya Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai negeri Sipil, dan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada pegawai di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, mengenai apakah ia

mengetahui jenis-jenis hukuman yang diberikan, penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel III.3
Hasil Kuesioner Dari Pegawai tentang apakah ia mengetahui jenis-jenis hukuman yang diberikan

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Ya	21	70%
2	Tidak	9	30%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 21 pegawai (70%) mengetahui jenis-jenis hukuman yang akan diterima yang tergantung dengan pelanggaran yang dilakukan. Sedangkan sisanya 9 orang (30%) tidak mengetahui jenis-jenis hukuman yang akan diterima jika pegawai melakukan pelanggaran disiplin. Dari keterangan pegawai disebutkan bahwa ada 3 jenis tingkatan hukuman yang diterima, yaitu disiplin ringan, disiplin sedang, dan disiplin berat.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada pegawai di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, mengenai apakah penegakan disiplin pegawai telah dilaksanakan dengan baik, penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.4

Hasil Kuesioner Dari Pegawai Tentang Apakah Penegakan Disiplin Pegawai

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Baik	7	23%
2	Cukup Baik	17	57%
3	Kurang Baik	6	20%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 7 pegawai (23%) menyatakan bahwa penegakan disiplin pegawai baik. Selanjutnya 17 pegawai (57%) menyatakan penegakan disiplin pegawai cukup baik. Sedangkan sisanya 6 orang (20%) menyatakan bahwa penegakan disiplin pegawai kurang baik. Penegakan disiplin yang kurang baik dikarenakan masih ada toleransi yang diberikan pimpinan bagi pegawai yang terlambat masuk di jam kerja.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada pegawai di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, mengenai Apakah anda pernah melakukan protes terhadap kebijakan disiplin yang diterapkan, penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.5

Hasil Kuesioner Dari Pegawai Tentang Apakah ia pernah melakukan protes terhadap kebijakan disiplin yang diterapkan

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Ya	7	23%
2	Tidak	23	77%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 7 pegawai (23%) menyatakan bahwa mereka pernah melakukan protes terhadap kebijakan disiplin yang diterapkan. Sedangkan sebanyak 23 pegawai (77%) menyatakan tidak pernah melakukan protes terhadap kebijakan disiplin yang diterapkan. Bentuk protes yang dilakukan lebih ke komplain kepada pimpinan tentang masalah disiplin yang terjadi, seperti dirasa kurang adilnya pemberian hukuman.

Tidak dapat dipungkiri bahwa disiplin kerja sangat penting bagi setiap pegawai guna mencapai tujuan tertentu atau sikap mental yang dapat ditemukan dalam tindakan atau perilaku individu, kelompok masyarakat berupa ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan pemerintah, standar etika dan perilaku. Aturan yang berlaku untuk tujuan tertentu di depan umum. Tanpa dukungan disiplin yang baik dari karyawan, sulit untuk mencapai tujuan. Indikator disiplin

kerja disini adalah disiplin waktu, kepatuhan terhadap peraturan kerja dan prestasi kerja.

PNS pada prinsipnya wajib mentaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku yaitu setiap PNS wajib mematuhi jam kerja, jam kerja dari pukul 07.00 sampai dengan 16.00 WIB dari hari Senin sampai dengan Kamis. dan pada hari Minggu, jam kerja Jumat pukul 07.00-11.30 WIB, pejabat juga wajib mengikuti perintah atasan yang bertanggung jawab di bidang pelayanan, berpakaian sopan dan santun, serta bertindak atau berperilaku santun kepada masyarakat, sesama pejabat dan atasan. . Setiap Pegawai Negeri Sipil wajib berpakaian dengan baik dan sopan dalam melaksanakan tugasnya serta bersikap atau berperilaku santun terhadap masyarakat, sesama Pegawai Negeri Sipil dan atasannya sehingga ada kesatuan dalam pelayanannya.

Petunjuk nyata berikutnya untuk meningkatkan kinerja karyawan di bidang Pengaduan, Kebijakan & Layanan adalah motivasi. Motivasi adalah dorongan dari orang lain maupun dari karyawan itu sendiri untuk secara sadar dan antusias melaksanakan suatu tugas guna mencapai tujuan tertentu..

Motivasi karyawan adalah tugas manajer divisi agar karyawan dapat lebih meningkatkan kualitas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pemberian motivasi dari Kepala Dinas dapat dilakukan dengan pemberian penghargaan atas prestasi yang diraih oleh pegawai dan juga apresiasi secara lisan oleh Kepala Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan.

Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan yaitu Dra. Amelia Poppy menyatakan bahwa:

“Saya selalu berusaha di beberapa kesempatan memberikan apresiasi kepada pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik, pemberian apresiasi biasa dilakukan di dalam rapat, sehingga pegawai tersebut dan pegawai lainnya menjadi terdorong untuk meningkatkan kinerjanya ke depan.”

Hal ini dibenarkan oleh pegawai di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan bahwa terdapat pemberian apresiasi terhadap kinerja pegawai di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan. Pada penelitian ini, penulis telah melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 30 lembar kepada 30 pegawai Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan.

Tujuan pelaksanaan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan gunanya untuk mengetahui apakah Kepala Bidang memberikan apresiasi kepada pegawai yang berprestasi di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan. Penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.2

Hasil Jawaban Kuesioner Dari Pegawai tentang apakah Kepala Bidang memberikan apresiasi kepada pegawai yang berprestasi

NO	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Ya	19	63%
2	Tidak	11	37%
Jumlah		30	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa sebanyak 19 pegawai (63%) menyatakan ada pemberian apresiasi dari Kepala Dinas bagi pegawai yang berprestasi. Sedangkan sisanya 11 pegawai (37%) menyatakan tidak ada pemberian apresiasi dari Kepala Bidang bagi pegawai yang berprestasi.

B. Hambatan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau Tahun 2019

1. Lunturnya Kedisiplinan Pegawai Aparatur Sipil Negara

Pegawai negeri sipil yang ideal adalah pegawai negeri sipil yang setia kepada Pancasila, UUD 1945 dan pemerintah, seragam, berakhlak mulia, memiliki disiplin tinggi, andal, efisien, berkualitas, dan sadar tanggung jawab sebagai elemen pertama negara. administrasi. Dari sudut pandang di atas, dapat disimpulkan bahwa disiplin yang tinggi merupakan salah satu unsur yang

memungkinkan untuk menjadi pegawai negeri sipil yang teladan. Disiplin yang tinggi diharapkan dapat memastikan semua aktivitas berjalan lancar di birokrasi sehari-hari, kita melihat PNS bekerja dengan santai dan pulang kampung lebih awal dan memperumit masalah. Begitu pula dengan aparatur pemerintah yang bekerja di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan.

2. Rendahnya Kesadaran Pegawai Aparatur Sipil Negara

Perlu diketahui bahwa PNS bukan hanya unsur aparatur negara saja, tetapi PNS dan PNS yang hidup di tengah-tengah masyarakat, atau PNS adalah orang biasa yang terkadang melawan dan terkadang tidak mampu menahan godaan dan cobaan. Jadi masalahnya sangat kompleks. Dia menghadapinya dan itu tentu saja menjadi kendala untuk mendisiplinkan karyawan, karena banyak hal yang mempengaruhinya.

Dalam praktiknya, masih terjadi pelanggaran oleh petugas di bidang pengaduan, pedoman dan laporan pelayanan yang seharusnya tidak terjadi. Pegawai tersebut terbentuk karena kurangnya pemahaman dan kesadaran dalam menjalankan tugasnya. Misalnya, ketika karyawan melakukan tindakan disipliner, mereka sering terlambat masuk kerja, terkadang meninggalkan kantor tanpa alasan yang jelas, dan terkadang bolos kerja serta tidak memperbaiki diri untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan. mempengaruhi disiplin.

Kesadaran pegawai yang rendah dalam bertindak dan disiplin saat melaksanakan tugas, seperti terlambat masuk kerja dan alasan jauh dari rumah, cuaca yang tidak mendukung, pegawai pemerintah yang menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor). Mereka juga berpendapat bahwa aturan waktu kerja yang ditetapkan juga terlalu pagi, meski jam kerja diatur oleh aturan kantor yang berlaku. Dalam hal ini, kurangnya kedisiplinan dari karyawan menyebabkan seringnya terjadi pelanggaran jam kerja. Hal ini membuktikan bahwa moral dan kesadaran karyawan masih rendah. Mereka tidak menyadari bahwa PNS adalah pegawai negara dan masyarakat yang perlu menjadi panutan bagi masyarakat.

Pekerja harus mematuhi ketentuan tata cara kerja, tidak boleh terlambat, masuk kerja pukul 07.00 dan pulang pukul 16.00 karena hal ini sudah menjadi kelaziman. Karyawan tersebut tidak ingin terlambat masuk kerja, namun terkadang ada masalah dengan sepeda motor dengan ban kempes dan kemacetan lalu lintas. Hal ini sangat mempengaruhi karyawan lain untuk melakukan tindakan yang sama yaitu menunda. Keadaan ini sangat perlu diperhatikan karena dapat menimbulkan kebiasaan dan budaya yang buruk ketika datang terlambat ke kantor. Sangat sulit untuk menghilangkan budaya seperti ini karena sudah menjadi kebiasaan dan sering dilakukan.

3. Kurangnya Motivasi Dalam Diri Pegawai Negeri Sipil

Selain tindakan disipliner yang dijelaskan di atas, motivasi pegawai juga mempengaruhi kedisiplinan pegawai negeri sipil. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa PNS berarti penghasilannya, karena melalui penghasilan ini akan dapat memotivasi pegawai untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya semaksimal mungkin dan akan terbentuk tanggung jawab dan disiplin penuh.

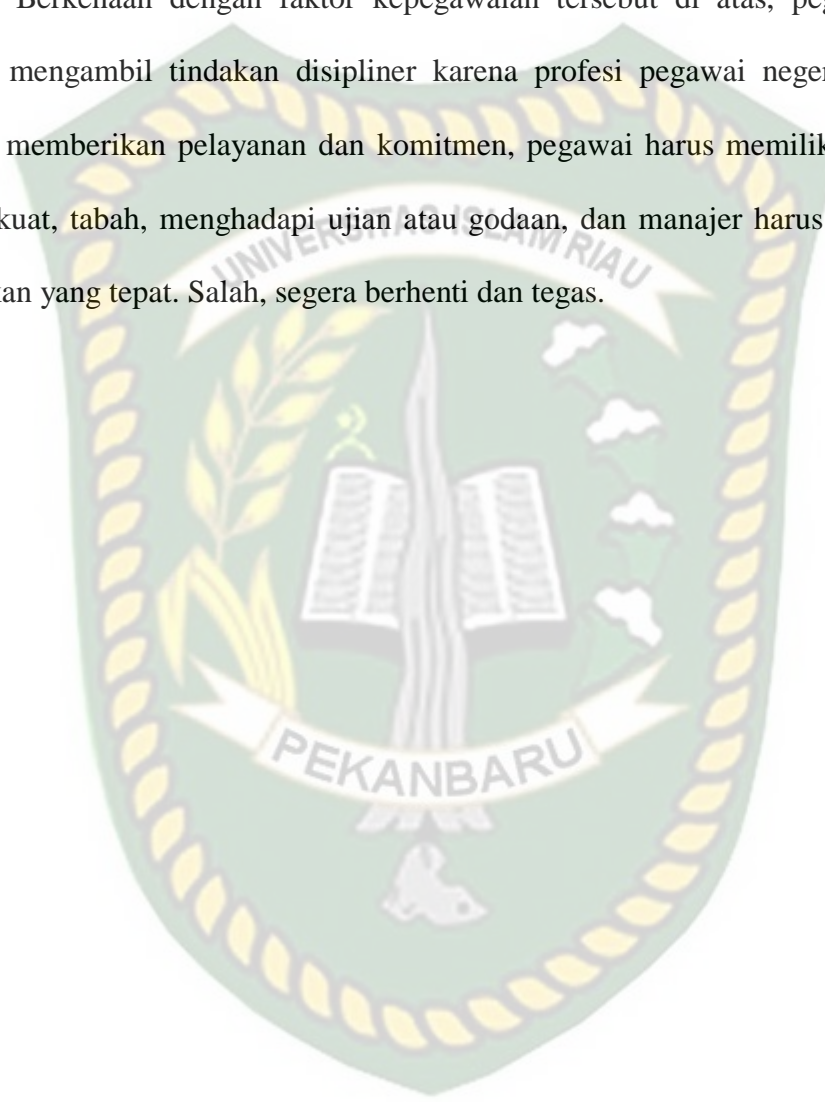
Hingga saat ini, rendahnya disiplin PNS di Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan terus menjadi perhatian berbagai pihak, baik pemerintah dalam negeri maupun masyarakat melalui berbagai lembaga swadaya masyarakat. Hal ini disebabkan rendahnya disiplin aparatur sipil negara berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik di pihak instansi pemerintah.

Pengaduan masyarakat tentang lambatnya pelayanan akibat ketidakhadiran PNS pada jam kerja, lama kerja oleh tenaga nonprofesional, dan hilangnya arsip karena kelalaian PNS, merupakan keluhan umum terhadap buruknya kinerja PNS dalam memberikan pelayanan publik. . Ini semua gejala kurang disiplinnya PNS.

Ini tak lain karena kurangnya motivasi PNS dalam mengemban tugasnya. Penghasilan yang besar tidak menjamin kuatnya motivasi PNS, nyatanya PNS memiliki penghasilan berupa gaji pokok, tunjangan dan insentif yang tidak sedikit masih memiliki rendahnya kesadaran akan kedisiplinan dalam bekerja. Penyebab rendahnya motivasi PNS bisa dikatakan karena tidak tepat waktunya penerimaan insentif atau tunjangan PNS, terkadang melewati atau jauh dari tanggal yang telah ditetapkan padahal penghasilan mampu Karyawan dapat termotivasi untuk

melakukan tugas atau pekerjaannya sebaik mungkin dan dilatih dengan penuh tanggung jawab dan disiplin.

Berkenaan dengan faktor kepegawaian tersebut di atas, pegawai tidak boleh mengambil tindakan disipliner karena profesi pegawai negeri bertujuan untuk memberikan pelayanan dan komitmen, pegawai harus memiliki pola pikir yang kuat, tabah, menghadapi ujian atau godaan, dan manajer harus mengambil tindakan yang tepat. Salah, segera berhenti dan tegas.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan kinerja pegawai dilakukan dengan cara yaitu pengawasan dari Kepala Bidang, bahwasanya setiap pegawai berkewajiban berpegang teguh terhadap aturan kerja yang dibuat yaitu berdasarkan TUPOKSI dan juga arahan dari Kepala Bidang. Penggunaan waktu kerja sangat ditekankan kepada pegawai disini, dan ini juga menjadi fokus dari Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan untuk membenahi disiplin pegawai disini. Penggunaan waktu kerja ini terkait dengan suatu usaha atau kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan jam kerja yang telah ditetapkan, antara lain saat pekerjaan selesai (jam kerja), saat pekerjaan selesai (jam kerja setelah bekerja), dan saat suatu pekerjaan memerlukan waktu tertentu. Pegawai yang kedapatan terlambat akan mendapatkan sanksi dari kantor, untuk sanksi yang diberikan bermacam-macam, tergantung tingkat pelanggaran yang dilakukan. Pemberian motivasi kepada pegawai merupakan kewajiban para Kepala Bidang agar para pegawai tersebut lebih dapat meningkatkan mutu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.

2. Kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan Tahun 2019 adalah lunturnya kedisiplinan pegawai aparatur sipil negara, rendahnya kesadaran Pegawai aparatur sipil negara, dan kurangnya motivasi dalam diri Pegawai aparatur sipil negara.



4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian mengenai upaya peningkatan kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Solusi pelaksanaan disiplin ASN yaitu dengan diberikannya peraturan yang kaku yang mengarah kepada sanksi atau tindakan tegas yang ditujukan kepada seorang Pegawai aparatur sipil negara yang telah terbukti melakukan pelanggaran disiplin, yang tentunya tujuan dengan diselenggarakannya sanksi yang tegas ini adalah untuk memberikan efek jera dan kapok agar Pegawai aparatur sipil negara yang lain rekan se tim yang bekerja ditempat dan mungkin jabatan yang sama tidak meniru atau melakukan pelanggaran yang serupa atau pelanggaran yang lebih berat lagi.

2. Menurut saya sebagai penulis bahwa seharusnya Kepala Dinas ini dapat memberikan apresiasi atau sebuah penghargaan yang diberikan kepada seluruh pegawai berprestasi yang telah berhasil membawa suatu organisasi pemerintahan atau instansi kepada keberhasilan yang biasanya dapat mencapai atau mencukupi target kerja yang sebelumnya telah ditetapkan oleh dinas, pemberian penghargaan tersebut dapat berupa tunjangan kinerja seperti tunjangan promosi kenaikan jabatan, tunjangan transportasi ataupun hadiah khusus secara menyeluruh tanpa membedakan pegawai satu dan pegawai lainnya.

Daftar Pustaka

BUKU.

- Hartanti, S. (2008). *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal 112
- Marbun, S. (1987). *POKOK POKOK HUKUM ADMINISTRASI NEGARA*. YOGYAKARTA: LIBERTI. Hal 89
- Munaf, Y. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh. Hal 35-36
- Soerjono, S. (2015). *Pengantar Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hal 69
- Thoha, M. (2005). *Managemen kepegawaian sipil indonesia*. jakarta: Kencana. Hal 24
- Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S (2017) *Buku panduan pembuatan skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*. 15-20
- Prof. Dr. Irwansyah, (2020) *Penelitian Hukum: Pilihan metode & Praktik penulisan artikel, Mitra Buana Media, Yogyakarta, 2020*
- Prof. Dr. H. Wirman Syafri, M.Si (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga.
- Leo Agustino S, Sos., M.Si (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Muchsan, SH (1982). *Hukum Kepegawaian*. Jakarta: Bina Aksara.
- Willy D.S. Voll, S., H. (2013). *Dasar-Dasar Ilmu Hukum Administrasi Negara*. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Drs. H. Inu Kencana Syafie, M.Si (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moekijat. (1986). *Managemen Kepegawaian Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Utrecth. (1986). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Surabaya: Pustaka Tinta Mas.
- Hartanti, S. (2008). *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

Hartanti,S. (2005). *Netralisasi Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Mahkamah Konstitusi.

Miftah, T. (2005). *Managemen Kepegawaian Sipil Indonesia*. Jakarta: Rajawali.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau.

Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai negeri Sipil

JURNAL

Kastiyah dan Endang Sutrisno, *Penegakan Disiplin Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan kinerja Pelayanan Publik*, Hermeneutika. Vol 3 No.2 Agustus 2019. Hal 114

Daryoto, *Menyelaraskan Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Wujud Kinerja Pegawai ASN Memperoleh Tingkat Kepuasan*, Jurnal Administrasin Kantor, Vol 6 No 2 Desember 2018. Hal 56

Hidayat Mustafid, *Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Budaya Organisasi*, Jurnal Tarbawi, Vol 3 No.1 2017. Hal 67