

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *BEST PRACTICE*
(PRAKTIK TERBAIK) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU**

Oleh

Else Pransiska

elsepransiska@gmail.com

Pembimbing: Nur Laila Meilani

Jurusan Ilmu Administrasi-Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

ABSTRACT

DPMPTSP Pekanbaru city is an institution that is engaged in public services within the scope of administrative services namely licensing serving and non-licencing. the service organized by DPMPTSP Pekanbaru city has been awarded almost every year and has been awarded as a role model public service in 2017. So, the purpose of this research to analyze public service that become best practice in the Department of Investment and Integrated One Stop Service Pekanbaru. The research is using the concept of best practice quoting from Eko Prasajo (20014:4), which explains that there are 3 indicators namely Impact, Partnership, and Sustainability. This research uses qualitative research metdod with descriptive data analysis and data analysis technique using interactive model (interactively model) from Milles and Huberman (1984) cited in Sugiyono (2014). In collecting the data the researcher using interview technique, observation, and documentation. The results of this research, it can be seen that the implementation of public service best practice in DPMPTSP Pekanbaru City has explained various innovations in public services. There are four innovations namely. (1) innovation prevention corruption public service that can realize clean and transparent service. (2) Innovation of capacity building of the apparatus, this innovation can improve employee morale and discipline. (3) Commitment, in this case commitment in the implementation of public services, related to service mechanism, facilities and infrastructure, and facilities. (4) Innovation of service quality improvement, this innovation related to electronic mobile service system renewal, although the community has not much know about it technically the system is ready. Therefore, the importance of socialization and promotion of service systems to determine the level of understanding of the community. The innovations have been implemented can lead to a service that can contribute positively to the community so as to create a satisfactory service for the community.

Key word: Innovation, Public Service, Best Practice, One Stop Service.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Organisasi Pemerintah merupakan organisasi yang paling tinggi yang fungsi utamanya mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberi pelayanan kepada masyarakat. Agar tujuan organisasi dapat tercapai dan berhasil pastinya organisasi mempunyai model dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dari suatu organisasi tersebut. Organisasi Pemerintah dapat juga diartikan sebagai lembaga negara. Mulai dari lembaga tinggi negara sampai semua pelaksana yang ada di dalamnya. Dari tingkat pusat sampai tingkat daerah. Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah ini disebut pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraannya dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga pemerintah pastinya berkaitan erat dengan aspek pelayanan publik

baik itu pelayanan yang bersifat barang atau pun jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat selalu berusaha memberikan layanan yang memuaskan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru merupakan suatu lembaga yang membantu tugas Walikota berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu. Pelayanan perizinan ini pemberian dokumen sebagai bukti legalitas kepada pelaku usaha/kegiatan tertentu. Sedangkan pelayanan non perizinan ini pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok terkait dengan kemudahan pelayanan dalam bentuk fasilitas fiskal dan informasi. Terjadi elaborasi perubahan nomenklatur di DPMPTSP ini, penelusuran awal terbentuknya dan berdirinya PTSP ini ialah pembentukan unit pelayanan pada tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 Tentang Organisasi dan Tataaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Kemudian tahun 2008 Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 Tentang pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), kemudian terjadi perubahan lagi berdasarkan Perda Kota Pekanbaru No. 09 Tahun 2008 dibentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) yang efektif berjalan pada kemudian terjadi perubahan lagi berdasarkan Perda Kota Pekanbaru No. 10 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM), namun terjadi perubahan lagi, sehingga terbentuklah sebuah dinas yaitu berdasarkan Perda Kota Pekanbaru No. 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP

Sistem pelayanan perizinan dan non perizinan menggunakan sistem pelayanan manual dan online. Bagi masyarakat yang sudah bisa menggunakan teknologi informasi pelayanannya bisa secara online dan ada juga masyarakat dengan cara manual datang ke kantornya langsung. Untuk meningkatkan kualitas layanan ada beberapa inovasi pada DPMPTSP yaitu inovasi pencegahan korupsi pembayaran retribusi melalui Bank Riau Kepri. Inovasi yang kedua yaitu inovasi peningkatan kapasitas kinerja aparatur dengan mengadakan reward dan punishment pemberian penghargaan pada pegawai berprestasi setiap bulannya. Inovasi yang ketiga yaitu inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain (a). Penggunaan pelayanan perizinan SIMPEL (sistem informasi manajemen pelayanan). (b) sistem pelayanan perizinan secara mobile (c). Pelayanan perizinan secara paralel (d). Sistem pendataan dan arsip digital (e). *Tracking* perizinan online (f). Pengamanan dokumen perizinan dengan QR Code (g). Pelayanan perizinan keliling.

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, DPMPTSP Kota Pekanbaru menghadirkan inovasi terbaru yang dibuat dan juga merupakan inisiatif dari instansi ini ialah "SIMOLEK" singkatan dari (Sistem Informasi Mobile Elektronik). Sistem ini telah diatur berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile. Yang mana sistem ini berbasis android untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Pekanbaru. Inovasi ini merupakan terobosan DPMPTSP Kota Pekanbaru untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik, namun sistem ini belum banyak dikenal masyarakat dan belum ada yang berhasil melakukan pengurusan perizinan menggunakan aplikasi SIMOLEK tersebut.

Dengan berbagai inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik terbaik sehingga dapat mewujudkan tujuan dari dinas tersebut serta dapat menjadi percontohan dan studi banding bagi

organisasi organisasi lain yang kegiatannya dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. Apalagi dengan inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru ini sangat mempermudah masyarakat berbasis teknologi.

DPMPTSP Pekanbaru berupaya memberikan layanan terbaik sebagaimana setiap tahunnya mendapatkan penghargaan dan pada tahun 2017 ini mendapatkan penghargaan sebagai *role model* penyelenggara pelayanan publik dalam bidang PPTSP kategori sangat baik yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi berdasarkan hasil evaluasi terhadap 59 Kabupaten-Kota *Role Model* sesuai dengan KepMenPAN Nomor 01 Tahun 2017 tentang penetapan 15 Role Model penyelenggara pelayanan publik dan 2 pembina pelayanan publik kategori sangat baik. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian terkait dengan "inovasi pelayanan publik dalam perspektif *best practice* (praktik terbaik) pada DPMPTSP di Kota Pekanbaru".

Rumusan Masalah

Berangkat dari masalah positif tersebut penulis ingin menganalisis secara mendalam. Maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu "*bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi best practice Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru?*"

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi *best practice* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

2) Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian ilmu administrasi publik mengenai pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

b. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dan juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada instansi lainnya sebagai percontohan pelaksanaan pelayanan publik baik di dalam daerah maupun luar daerah Kota Pekanbaru.

Konsep Teori

1. *Best Practice*

Mengutip dari **Prasojo, dkk (2004:4)** *best practices* oleh UN dalam konteks kehidupan perkotaan didefinisikan sebagai inisiatif yang telah menghasilkan kontribusi menonjol (*outstanding contributions*) dalam meningkatkan kualitas kehidupan baik di kota-kota maupun masyarakat umum lainnya. Elaborasi lebih lanjut terhadap definisi tersebut dilakukan oleh UN sebagai inisiatif yang telah terbukti sukses, yakni: (**Dubai Municipality, 2003**).

1. Memiliki dampak yang dapat ditunjukkan dan didemonstrasikan dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
2. Merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik, sektor swasta dan masyarakat madani; serta
3. Berkelanjutan secara sosial, budaya, ekonomi dan lingkungan.

Dari definisi UN tersebut dapat dilihat bahwa penekanan *best practice* terletak pada kontribusi menonjol (*outstanding contributions*) dari sebuah inisiatif dalam meningkatkan “kualitas kehidupan” masyarakat serta adanya bukti nyata suksesnya inisiatif tersebut dilihat dari dampak, proses, dan keberlanjutan. Sebagai sebuah instrumen, *best practices* diperkenalkan dan digunakan oleh UN sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik yang didasarkan atas apa yang terjadi di lapangan; meningkatkan kepedulian para pengambil kebijakan dan masyarakat umum terhadap solusi potensial

dari masalah bersama di bidang sosial, ekonomi dan lingkungan; serta dalam upaya dan mentransfer pengetahuan, keahlian dan pengalaman melalui sebuah jaringan kerjasama dan pembelajaran berantai (*peer to peer learning*).

Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan (**Sugiyono, 2013:11**).

2) Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Alasan memilih lokasi ini terkait dengan fenomena atau masalah yang positif bahwa DPMPTSP Kota Pekanbaru pada tahun 2017 mendapatkan penghargaan dari MenPanRB sebagai *role model* dalam penyelenggaraan pelayanan publik kategori sangat baik.

3) Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Informan atau sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi yang akan dijadikan informan dalam penelitian. Sampel atau informan penelitian diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru
- b. Kepala bidang pendataan, arsip dan pengembangan sistem Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru
- c. Kepala seksi pelayanan perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

- d. Staff pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
- e. Masyarakat

4) Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi (pengamatan), yaitu penulis atau peneliti melakukan pengamatan secara langsung atau terjun langsung ke lapangan dengan melihat fakta-fakta yang terjadi di lokasi penelitian untuk lebih mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Apakah sesuai dengan yang diharapkan atau sebaliknya.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*), yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (informan). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara ini dilakukan secara langsung, wawancara ini dilakukan secara langsung dengan cara 'face-to-face', artinya peneliti (pewawancara) berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang diinginkan, dan jawaban informan dicatat oleh pewawancara. Dalam hal ini pewawancara akan melakukan wawancara berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi *best practice* dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh dinas tersebut untuk mewujudkan *best practice* pelaksanaan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Jika data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian, dokumentasi ini ditujukan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku relevan, peraturan-peraturan, foto dan data yang relevan dengan penelitian.

5) Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang dapat diuji

kebenarannya, relevan dan lengkap maka jenis data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer.

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara secara langsung pada data yang dibutuhkan terdiri dari informasi mengenai *best practice* pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder.

Data sekunder adalah data yang melalui buku, dokumen, data yang telah ada terdiri dari:

1. Ekspose DPMPTSP Kota Pekanbaru profil pelayanan dan perizinan Kota Pekanbaru.
2. Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Skripsi dan tulisan-tulisan seputar masalah penelitian.
4. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

6) Analisis Data

Teknik yang digunakan penulis adalah teknik analisis model interaktif (*interactive model*) dari **Milles and Huberman (1984)**, sebagaimana yang dikutip **Sugiyono (2014)**, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a. Reduction (Reduksi Data)

data yang diperoleh dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

b. Data display (Penyajian Data)

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini **Miles and Huberman (1984)** menyatakan “ *the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan/verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut **Miles and Huberman (1984)** adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Best Practice* (Praktik Terbaik) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Dalam pelaksanaan pelayanan publik ini peneliti memaparkan inovasi yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru dari sudut pandang *Best Practice*. Yang mana peneliti menggunakan teori Dubai Municipality, 2003 dalam Prasjo Eko, dkk. 2004:4. Yang mana *best practice* terdapat 3 indikator yang menjadi penentu suatu inovasi yang dapat dikatakan telah berhasil.

1. Inovasi Pencegahan Korupsi

Inovasi pencegahan korupsi dalam hal pelayanan publik merupakan inovasi yang pertama yang telah dilakukan oleh

DPMPTSP Kota Pekanbaru. Inovasi ini bertujuan untuk mewujudkan keterbukaan dalam hal pembayaran retribusi perizinan. Maka dari itu DPMPTSP menghadirkan bank Riau Kepri untuk melakukan pembayaran retribusi. Dalam Hal Ini, upaya yang telah dilakukan untuk penegasan dalam pencegahan korupsi yaitu sebagai berikut.

1. Loker Pembayaran Retribusi Melalui Bank Riau Kepri
2. Loker Pelayanan Dapat Melayani Seluruh Jenis Perizinan
3. Surat Edaran Walikota Pekanbaru terkait tata tertib pelayanan perizinan di BPTPM Kota Pekanbaru
4. Surat Edaran Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru tentang Komitmen

a. Dampak (*Impact*)

Sebuah *Best Practice* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*), dalam hal ini inovasi yang dilaksanakan dapat menjelaskan manfaat sehingga terwujudnya suatu pelayanan publik yang berkualitas.

Sebagaimana peneliti telah melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk Sekarang ini tidak seluruh perizinan dan non perizinan yang ada retribusi nya, izin yang masih tetap ada retribusi nya hanya dua jenis perizinan saja. Yaitu izin IMB dikarenakan izin ini kita harus survey ke lapangan. Untuk membuktikan data yang diajukan ke kita dengan faktanya dilapangan. Selanjutnya surat keterangan racun api. kedua-duanya perizinan tersebut wajib membayar retribusinya. Besaran retribusi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. untuk menghindari dari pungutan pungutan yang tidak jelas maka kami membuat hubungan kerja sama dengan pihak perbankan yang telah kami tempatkan disini. Sampai saat ini masyarakat tidak ada yang memberikan kesan yang negatif kepada

kami. Dan sampai saat ini pegawai pegawai yang bekerja di dinas ini belum pernah bermasalah dalam penggelapan dana retribusi". (wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2 Januari 2018).

Dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat Ibu Aryanti yang sudah selesai membayar retribusi perizinan pada Bank RiauKepri. Ibu tersebut menyatakan bahwa:

"Kalau saya beranggapan dengan kerja sama yang dibuat oleh dinas ini saya sangat setuju sekali, karena apa... biar tidak terjadi pungli yang tidak bertanggung jawab tadi. Kalau pembayaran nya di bank supaya kita jelas gitu, tidak langsung dengan pegawai disini. Jadi kalau kita hendak membayar retribusi nya tidak perlu jauh jauh keluar mencari bank cukup bisa disini saja bayarnya. Kita pun tidak kerja dua kali bolak balik kesana kemari. Kalau saya sih merasa diringankan atau mudah bisa dikatakan seperti itu". (wawancara dengan masyarakat ibu Aryanti. 2 Januari 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dapat dinyatakan bahwa inovasi tersebut telah memberikan suatu keberhasilan terutama bagi sumber daya manusia atau pegawai yang bekerja di dinas tersebut. Dan juga dapat meminimalisir terjadi nya penggelapan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, selain itu untuk mensukseskan didukung juga dengan fasilitas pendukung yang berfungsi sebagai pengawas terutama untuk petugas penyelenggara pelayanan.

b. Kemitraan (*Partnership*)

Kemitraan (*partnership*), sebuah *best practice* harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat. Setidaknya melibatkan dua pihak dalam pelaksanaan inovasi yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dalam upaya pencegahan terjadinya penyuapan pada pihak yang tidak bertanggung jawab.

Yang menamakan instansi maka DPMPTSP Kota Pekanbaru melakukan hubungan kerja sama kepada pihak swasta dalam hal pembayaran retribusi perizinan.

Sebagaimana peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Mengatakan Bahwa:

"Dalam pelaksanaan inovasi pencegahan korupsi ini pihak kami DPMPTSP telah bekerrja sama dengan Bank RiauKepri. Bank RiauKepri merupakan sebuah lembaga perbankan yang juga sarana yang ditempatkan di kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru sekaligus bekerja sama dalam hal pembayaran retribusi perizinan. yang dibuat oleh dinas tersebut untuk memudahkan masyarakat mitra kerja sudah dilaksanakan pada tahun 2008 ketika masih Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)". (wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 9 Januari 2018).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas inovasi pencegahan korupsi ini telah kemitraan nya hanya pada satu instansi saja yaitu lembaga perbankan milik daerah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau. Yang mana kerja sama ini telah dilaksanakan pada tahun 2008.

b. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Keberlanjutan (*sustainability*), untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi, sebuah *Best Practice* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan dalam hal ini pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Inovasi yang telah dilaksanakan sudah menjadi kebutuhan dan sampai saat ini masih tetap berjalan meskipun retribusi perizinan hanya dua jenis perizinan saja, namun kami masih tetap menjalankan sistem yang telah ditetapkan, masyarakat tetap melakukan pembayaran retribusi di loket

Bank RiauKepri. Bahkan pihak DPMPTSP Kota Pekanbaru telah membuat rencana akan membuat sistem pembayaran secara online serta bisa juga melakukan pembayaran ke lembaga perbankan lainnya, kalau untuk sekarang ini masih secara manual sistem pembayaran nya dinyatakan bahwa pencegahan korupsi terkait dengan sistem pembayaran yang dilakukan ke pihak perbankan sampai saat ini masih tetap berjalan dan untuk kedepannya sistem pembayaran akan terjadi perubahan yakni dapat dilakukan secara online dan dapat dilakukan pembayaran retribusi ke pihak perbankan selain Bank RiauKepri.

2. Inovasi Peningkatan Kapasitas Kinerja Aparatur

Inovasi ini bertujuan untuk memotivasi sumber daya manusia nya agar bisa bekerja lebih maksimal untuk mencapai tujuan dari instansi tersebut dalam hal melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kinerja pegawai ada banyak cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Diperlukan sebuah cara yang tepat. Dalam hal ini pimpinan DPMPTSP Kota Pekanbaru telah membuat cara bagaimana pegawainya semakin bersemangat dalam bekerja kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan penghargaan reward dan punishment. Pemberian reward dan punishment ini dilakukan dalam hitungan per bulan. Selain dari pada itu untuk meningkatkan pengetahuan dan pembeajaran untuk pegawainya DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan pelatihan, bimbingan teknis dan rapat koordinasi. Untuk lebih jelas, peneliti akan membahas secara rinci berdasarkan indikator yang digunakan yaitu sebagai berikut.

a. Dampak (*impact*)

Sebuah *Best Practice* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*), dalam hal ini inovasi yang dilaksanakan dapat menjelaskan manfaat sehingga terwujudnya suatu pelayanan publik yang berkualitas. Dalam hal ini dapat dilihat hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap salah satu

staff pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa:

“kalau kita mendapatkan penghargaan atau reward ini kan ada suatu kesan dalam diri kita atas kinerja kita. Untuk kedepannya bisa lebih baik lagi kerjanya. Karena kan kita telah diberi amanah sebuah penghargaan. Namun sebaliknya jika kita mendapatkan punishment juga ada manfaat yang harus kita terima juga. Yaitu kesadaran terhadap diri kita bahwa kinerja kita belum bisa dikatakan baik mungkin dari segi absensi, kedisiplinan kerja, ketangkasan kita dalam melayani masyarakat. kalau menurut saya sih sejauh ini motivasi kerja kalau di dinas ini kepala dinas nya sangat peduli kepada pegawainya. Dalam satu bulan sekali kami ada rapat membahas tentang evaluasi kerja selama satu bulan. Kalau untuk pengembangan diri disini ada pelatihan, kayak bimbingan teknis sama rapat koordinasi. Kegiatan tersebut seringkali itu diadakan diluar kota, setelah selesai kegiatan tersebut ilmu yang didapatkan selepas kegiatan bisa ditransfer kepada rekan rekan kerja kita yang lain.”(wawancara dengan staff pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 1 maret 2018)

Berdasarkan wawancara diatas dapat dinyatakan bahwa dampak dari inovasi peningkatan kapasitas kinerja aparatur dari penyelenggaraan penilaian terhadap pegawai dapat memberikan kesadaran atas kinerja yang diberikan selama satu bulan, apakah baik atau sebaliknya dapat menjadi suatu solusi untuk memberikan kinerja yang lebih baik dari apa yang telah dilaksanakan. Selain itu juga dapat memberikan motivasi dan pengembangan diri kepada pegawai pegawai dengan tujuan dapat menjadi pembelajaran untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bekerja. Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah satu staff yang pernah memperoleh reward, dapat

dinayatakan bahwa banyak manfaat yang diperoleh terutama dalam melayani masyarakat keluhan dari masyarakat selama dalam satu bulan akan dibahas dalam rapat bulanan staff.

a. Kemitraan (*Partnership*)

Untuk mensukseskan dalam penilaian pegawai yang berprestasi dan mendapat teguran dewan yang melakukan penilaian nya Kepala dinas, kabid kabid, dan Sekretaris dinas itu sendiri. Pasalnya ada disebabkan yang lebih mengetahui aktivitas yang dilakukan oleh pegawai setiap harinya hanya orang-orang yang sering berada di tempat yang sama. Sedangkan dalam upaya pengembangan diri pihak DPMPTSP Kota Pekanbaru bekerja sama dengan pihak pemerintah pusat dan pihak swasta.

Berikut ini penjelasan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Seksi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa:

“kegiatan pelatihan, bimbingan teknis dan rapat koordinasi. Kegiatan kegiatan tersebut diselenggarakan oleh lembaga lembaga baik dari pemerintah pusat maupun lembaga swasta, nanti mereka yang memberikan surat untuk memberikan informasi bawa ada kegiatan yang mereka selenggarakan baik itu pelatihan maupun bimbingan teknis. Setelah mereka memberikan surat tersebut baru kita kirim kan surat balasan bahwa bisa atau tidak mengikuti kegiatan yang mereka adakan”. (**wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 1 Maret 2018**)

b. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Inovasi peningkatan kapasitas aparatur kinerja dapat diketahui pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Kepala Seksi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa:

“untuk inovasi peningkatan kapasitas kinerja paratur ini tiap bulannya kami selenggarakan sebagai bentuk apresiasi kepada pegawai yang berprestasi maupun pegawai yang tidak bekerja dengan serius penghargaan atau reward biasanya diberikan dalam bentuk piagam, uang saku juga. Namun inovasi ini berjalan akhir 2017 kemarin, untuk tahun 2018 ini belum dilakukan karena disebabkan ada penurunan anggaran dinas. Tetapi untuk beberapa bulan kedepan akan dilakukan dan dapat dikatakan akan berlanjut untuk kedepannya. Kalau untuk pengembangan kalau ada dari lembaga pemerintah pusat yang mengadakan pelatihan, bimbingan teknis, serta rapat koordinasi. Tergantung anggaran keuangan kita juga. Tetapi masih tetap dijalankan sampai sekarang ini”. (**wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 1 Maret 2018**)

Berdasarkan wawancara diatas dapat dinyatakan bahwa ada kevacuman pemberian reward dan punishment pada tahun 2018 belum diadakan disebabkan karena ada pengurangan anggaran dan untuk kedepannya akan berjalan seperti biasanya, dalam hal pengembangan diri masih berlanjut dan tetap dilaksanakan. hal ini disebabkan juga menjadi kebutuhan untuk memberikan semangat yang lebih kepada pegawai sehingga pegawai pegawai tersebut dapat bekerja dengan maksimal.

3. **Komitmen dalam proses penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*)**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One stop service*) kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Yang dalam hal ini pelayanan terpadu satu pintu telah diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Pekanbaru dikatakan satu pintu karena pada DPMPTSP mereka mempunyai tim teknis setiap perizinan, seperti IMB, Pariwisata meskipun tidak berkantor di instansi tersebut, kesehatan mereka berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan. Jadi masyarakat cukup membawa persyaratan dan pihak dinas tersebut yang berkoordinasi dengan instansi lain. Namun untuk izin kesehatan pihak dinas kesehatan yang akan meminta pemohon nya itu sendiri yang mengurus rekomendasi ke dinas kesehatan. Tetapi untuk perizinan lainnya mereka sudah mempunyai tim teknis. Pernyataan tersebut peneliti dapatkan dari pihak DPMPTSP Kota Pekanbaru. Ada beberapa komitmen yang dilakukan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan tersebut. Untuk mendukung proses pelayanan pihak DPMPTSP Kota Pekanbaru mempunyai komitmen yaitu komitmen dalam kelengkapan sarana dan prasarana, fasilitas, keramahaman pegawaiyaserta kemampuandalam melaksanakan pelayanan yang lebih efektif serta efisien dan aman.

a. Dampak (*Impact*)

Komitmen yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru akan dilihat dari tanggapan masyarakat. Sebagaimana hasil wawancara peneliti kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa:

Sebagaimana peneliti juga telah melakukan wawancara kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa:

Pelayanan yang mereka kasike kita itu bagus, tertib juga sesuai dengan aturannya. kalau kita datang kesini menanyakan informasi mereka juga melayani dengan baik dan informasi yang mereka kasi juga dijelaskan apa apa saja persyaratan yang harus dilengkapi. persyaratan nya juga kalau kita mengurus izin mereka mintakan yang lengkap. pegawai disini juga ramah ramah kalau saya merasakan layanan yang disini itu

ada kenyamanan yang kita rasakan, pas waktu kita pertama mengurus izin itu kan pakay nomor antrian dan tidak lama antrinya cepat kita dipanggil. (wawancara dengan Masyarakat Ibu Sonya, 7 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diinyatakan bahwa adanya rasa kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. adanya kenyamanan yang dirasakan oleh Ibu tersebut yang telah melakukan kepengurusan izin laik higienis, beliau menyatakan layanan yang cepat. selama proses pelayanan nya juga telah menyatakan adanya sikap ramah para pegawai pegawai di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

b. Kemitraan (*partnership*)

Kemitraan (*partnership*), sebuah *best practice* harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat. Setidaknya melibatkan dua pihak dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Kerja sama yang dibuat oleh dinas tersebut untuk memudahkan masyarakat. berikut mitra kerja DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut.

BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan

DPMPTSP Kota Pekanbaru juga melakukan hubungan kerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan, dan bekerja sama dengna BPJS Kesehatan. Pihak BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan ditempatkan juga di kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru. Sesuai dengan perjanjian kerjasama BPTPM Kota Pekanbaru dengan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan Nomor: 119/465-BPTPM/ 2016. Nomor: PER/ 07/ 032016. Nomor: PER/ 02/ 032016. Nomor: 256/II-01/0316. Peraturan walikota nomor 28 tahun 2014 tentang pelaksanaan kepesertaan program jaminan sosial ketenagakerjaan dalam pemberian pelayanan perizinan oleh pemerintah Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan *Best Practice* pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, dalam hal ini yang akan dilihat dari segi kemitraan antara dinas ini dengan lembaga lainnya. Untuk mengetahui bagaimana kemitraan dalam pelaksanaan pelayanan publik maka peneliti melakukan wawancara sebagai berikut dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa:

“Untuk mensukseskan pelaksanaan pelayanan publik kami telah melakukan mitra kerja dengan instansi lain yaitu dengan BankRiauKepri bpjs ketetnagakerjaan dan bpjs kesehatan. Kenapa kami lakukan mitra kerja karena kalau untuk bank riau kepri itu untuk pembayaran retribusi perizinan. Itu untuk izin yang dikenakan retribusi seperti Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Keterangan Racun Api. Dan kami tempatkan di sini jadi masyarakat tidak perlu lagi ke luar mencari bank cukup disini saja mereka sudah bisa melakukan pembayaran retribusi nya. Kalau untuk bpjs kesehatan dan ketenagakerjaan sebenarnya tidak ada hubungan nya dengan pelayanan kami, tetapi disebabkan karena ada perizinan yang mereka akan mengurus bpjs kami menempatkan pihak bpjs di kantor kami. Ke semuanya itu hanya untuk memudahkan masyarakat saja. Kami hanya memfasilitasi nya saja kemudian kami menyiapkan tempat untuk membuka layanan di kantor kita”.(wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2 Januari 2018)

c. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan selama dalam proses penelitian komitmen DPMPTSP Kota

Pekanbaru masih berjalan hingga saat ini, baik itu kelengkapan sarana dan prasarana, fasilitas yang ada serta komitmen atas layanan yang diberikan sesuai antar yang dinyatakan dengan fakta yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus izin seperti IMB, masyarakat tersebut harus melampirkan bukti pembayaran retribusi sebelum lebih proses pengambilan ijin mereka. begitu juga dengan izin SIUP dan TDP mereka wajib melampirkan bukti telah mengurus keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan.

Sebagaimana peneliti telah melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa:

“Untuk saat ini kita akan selalu berupaya bagaimana pelayanan yang kita berikan itu cepat, mudah dipahami, dan juga dapat memuaskan masyarakat. komitmen kita untuk setiap perzinan badan usaha baik perorangan maupun perusahaan wajib melampirkan surat keterangan telah mendaftarkan minimal untuk satu orang saja yang telah terdaftar BPJS Ketenagakerjaan. kalau pada proses pelayanan untuk saat ini kita memang terkendala pada waktu penyelesaian, yang disebabkan bapak pimpinan nya kalau beliau sedang bepergian atau tidak ditempat. untuk mencari solusinya pada bulan maret ini secepatnya kita akan selesai persiapkan tanda tangan elektronik. jika beliau tidak ditempat tetapi surat bisa tetap ditanda tangani oleh beliau. hal ini juga akan dapat mempercepat lagi proses pelayanan perizinan”.(wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2 Januari 2018)

4. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Inovasi ini untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan.

DPMPTSP Kota Pekanbaru telah membuat sistem pelayanan dengan cepat dan mudah tanpa harus datang ke kantor. Bentuk sistem pelayanan nya yaitu. upaya yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut.

- a) Penggunaan sistem pelayanan perizinan SIMPEL
- b) Sistem Pelayanan Perizinan secara Mobile
- c) Pelayanan perizinan secara paralel
- d) Pelayanan online perizinan
- e) Sistem pendataan dan arsip digital
- f) Tracking perizinan online
- g) Pengamanan dokumen perizinan dngan QR Code

Pemerintah melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile pada DPMPTSP Kota Pekanbaru. Pelayanan publik yang diterapkan di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah menerapkan sistem pelayanan perizinan dan non perizinan secara online. DPMPTSP Kota Pekanbaru membuat sebuah sistem elektronik pelayanan yang bisa diinstal menggunakan handphone android. Mengingat saat sekarang ini handphone android sudah menjadi kebutuhan kalangan masyarakat. yang disebabkan oleh kemajuan teknologi dan informasi semakin melonjak.

Adapun untuk lebih jelas peneliti akan membahas lebih rinci berdasarkan indikator yang peneliti gunakan yaitu sebagai berikut.

a. Dampak (*impact*)

Sebuah *best practice* harus menunjukkan dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, tercapainya pelayanan publik yang berkualitas akan memudahkan masyarakat dalam melakukan kepengurusan izin. Pemerintah Kota Pekanbaru terus berupaya memberikan layanan yang berkualitas khususnya pelayanan perizinan

dan non perizinan. Apabila pelayanan yang diberikan berkualitas maka masyarakat akan segera mungkin mendaftarkan izin dan pihak investor mudah untuk menanamkan investasi di Kota Pekanbaru. Maka dari itu DPMPTSP Kota Pekanbaru membuat pelayanan yang lebih mudah lagi cukup dengan menggunakan handphone android saja tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengurus izin. Dalam hal ini pelayanan menggunakan Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK). Namun aplikasi ini belum ada yang berhasil melakukan pengurusan perizinan. Sedangkan untuk mendownload nya sudah ada.

b. Kemitraan (*Partnership*)

Kemitraan (*partnership*), sebuah *best practice* harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat. Setidaknya melibatkan dua pihak dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Kerja sama yang dibuat oleh dinas tersebut untuk memudahkan masyarakat. berikut mitra kerja DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam melaksanakan inovasi pelayanan perizinan berbasis *mobile* elektronik atau yang biasa disebut SIMOLEK yaitu sebagai berikut.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan kepala seksi Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa:

“aplikasi yang kami buat ini induknya itu adalah SIMPEL sistem paralel yang mengerjakan proses pelayanan dari pemohon, SIMPEL ini untuk pegawai disini dan SIMOLEK itu merupakan alat yang terkoneksi ke SIMPEL ini. jadi kemitraan yang telah terintegrasi dengan SIMPEL ini yaitu bekerja sama dengan dinas teknis yang terkait dengan pelayanan perizinan seperti Kerjasama dengan Kanwil DJP Riau & Kepri terkait pelayanan bersama NPWP (Konfirmasi Status WP), Kerjasama dengan Kementerian Perdagangan RI melalui integrasi Sistem Informasi Perusahaan Online (SIPO), BPBPK

(Pelayanan Racun Api), Dinas PUPR (Pelayanan IUJK dan IMB), Dinas Kesehatan, Dinas Perdagangan dan Perindustrian. selain dengan dinas teknis terkait. DPMPTSP Kota Pekanbaru juga telah melakukan kerja sama dengan PT. Telekomunikasi Seluler untuk menginformasikan jika perizinan yang diajukan pemohon telah selesai. pihak pihak yang terkait dalam kemitraan pelayanan secara mobile elektronik ini mereka akan kita kasi password dan username". (wawancara dengan dengan kepala seksi Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 17 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara peneliti diatas bahwa aplikasi SIMOLEK menggunakan jasa jaringan internet yang bisa dibuka dengan google dan google chrome. Maka setelah masuk ke jaringan tersebut pengguna bisa menggunakan aplikasi nya secara langsung dan akan terkoneksi dengan sistem SIMPEL.kemitraan yang dibentuk oleh pihak dinas selain dengan dinas teknis terkait pelayanan, juga melakukan kerja sama dengan pihak PT. Telekomunikasi Seluler yang bertujuan untuk menginformasikan kepada pengguna yang mengajukan perizinan.

c. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Keberlanjutan (*sustainability*), untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi, sebuah *Best Practice* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan dalam hal ini pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Keberlanjutan ini dilihat dari sistem yang akan dilakukan untuk yang akan datang. Dalam hal ini terkait dengan inovasi pelayanan yang dilakukan secara online berbasis elektronik yaitu SIMOLEK akan tetap berlanjut dan akan digunakan. Bahkan DPMPTSP Kota Pekanbaru berencana mengembangkan tanda tangan elektronik yang tujuannya untuk memberikan

kemudahan kepada seluruh masyarakat dalam proses pengurusan perizinan dan non perizinan.

Tabel 1.8
Realisasi inveastasi PMA dan PMDN Kota Pekanbaru

No	Tahun	Nilai investasi PMA US\$	Nilai investasi PMDN US\$
1	2012	7,08	4,76
2	2013	5,46	1.322,63
3	2014	18,92	2.658,32
4	2015	69,55	4.463,40
5	2016	9,56	694,72
6	2017	2.882,6	629.939,9

Sumber:DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada investasi PMA tidak labil dari tahun 2012 sampai 2016 tidak begitu jauh perubahan nilai nya, kemudian untuk tahun 2017 terjadi kenaikan yang cukup drastis nilai investasi. Investasi PMDN terjadi kenaikan yang drastis juga untuk tahun 2012 sampai 2015, kemudian terjadi penurunan pada tahun 2016. Kemudian berubah lagi pada tahun 2017 juga dikatakan cukup drastis. Dapat disimpulkan bahwa perbandingan nya lebih besar nilai investasi PMDN dari pada PMA. Dampak dari kualitas yang diberikan oleh dinas tesebut dapat meningkatkan investasi yang mana tercantum dalam visi DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima. Hal ini disebabkan karena pelayanan publik yang dilaksanakan tidak mempersulit masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada pembahasan bab III dari tiga indikator yang digunakan sebagai alat untuk menganalisis maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah dikategorikan sebagai *best practice*..

Dari keempat inovasi tersebut yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah bisa dikatakan berhasil dan dapat diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Perubahan yang terjadi dari segi dampaknya yaitu peningkatan dari jumlah realisasi investasi Kota Pekanbaru

Selain dari beberapa inovasi pelayanan publik, DPMPTSP Kota Pekanbaru juga telah melakukan mitra kerja dalam hal untuk memudahkan masyarakat, mitra kerja yang dilakukan yaitu bekerja sama dengan bank RiauKepri untuk pembayaran retribusi perizinan, dan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, bekerja sama dengan dinas teknis terkait pelayanan perizinan, bekerja sama dengan PT. Telekomunikasi Seluler. Sebagai penunjang pelayanan yang lebih mudah maka pihak DPMPTSP Kota Pekanbaru melakukan hubungan mitra kerja. Sedangkan untuk keberlanjutan dari empat inovasi tersebut akan tetap berjalan, sedangkan dari segi sistem pelayanan publik di DPMPTSP Kota Pekanbaru untuk kedepannya akan dilakukan secara sistem mobile elektronik proses pengurusan izin. Dan bahkan akan mengembangkan tanda tangan elektronik.

Untuk melakukan perubahan dalam organisasi tidaklah mudah, harus mempunyai komitmen, inisiatif serta kerja sama antara pimpinan dengan anggota didalam organisasi tersebut. Dalam hal ini yaitu DPMPTSP Kota Pekanbaru telah melakukan suatu perubahan dalam hal pelayanan publik dalam ruang lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan. Yang mana telah melakukan suatu pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi serta observasi yang peneliti lakukan. Maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sudah bisa dijadikan sebagai percontohan pelayanan publik atau *role model* pelayanan publik baik dalam daerah maupun skala nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryantodan SetyobudiIsmanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Davis Keith, John W. Newstrom. 1996. *Perilaku dalam Organisasi Edisi Ketujuh*. Jakarta:PT. Gelora Aksara Pratama
- Dhewanto, dkk. 2014. *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Cv Andi Offset
- Dwiyanto. Agus 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Bandung: Gajah Mada University Press.
- Fadel, Muhammad. 2008. *Reinventing Local Government: Pengalaman dari Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Gibson, dkk. 1996. *Organisasi Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ibrahim Amin. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indrawijaya, Adam I. 1983. *Perubahan dan Pengembangan Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- 2010.*teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*Bandung: Refika Aditama.
- Kasali, Rhenald. 2010. *Change*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

- Lewis, Carol W. And Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: a Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Penerbit Lembaga Penelitian dan Dokumen FIA Unibraw
- Moenir, HAS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Newton Margulies dan Anthony P. Raia, 1978. *Conceptual Foundations of Organizational Development*, New York: Mcgraw Hill Company.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Patimila, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Prasojo, Eko Dkk. 2004. *Reformasi Birokrasi dalam Praktek : kasus di Kabupaten Jembrana*, Depok : Pusat Kajian Pembangunan Administrasi Daerah dan Kota FISIP UI.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. 2000. *Dasar-Dasar Organisasi*. Bandung: Gajah Mada University Press.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Warren G. Bennis. 1966. *Changing Organization*. New York: Mcgraw Hill Company.
- Wendell E. French, 1965. "Organization Development: Objectives, Assumptions, and Strategies," California Management Review.
- Winardi. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- 2008. *Manajemen Perubahan (Management Of Change)*. Jakarta: Kencana.

Jurnal:

- Pertiwi, Ratna. 2012. *Analisis Best Practice Pengelolaan Pedagang Kaki Lima (Studi Relokasi Pedagang Kaki Lima Monumen "45" Banjarsari Ke Pasar Klithikan Notoharjo Kota Surakarta)*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta.

Dokumen:

- Undang-Undang Dasar No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile pada DPMPTSP Kota Pekanbaru
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Website:

Kota Pekanbaru. <http://id.m.wikipedia.org>. Diakses pada tanggal 13 Desember 2017 pukul 14.30 WIB.

Portal resmi Kota Pekanbaru. www.Pekanbaru.go.id. diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 19.20 WIB.

Kota Pekanbaru raih penghargaan sebagai role model penyelenggaraan pelayanan publik. Dpmpptsp.pekanbaru.go.id. diakses pada tanggal 4 Maret 2017. 19.15.