

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KAMPAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN
REKLAME DI KABUPATEN KAMPAR**

Oleh : Herza Widya Putri

Email : herzawidyaputri@gmail.com

Pembimbing : Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The performance of Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar in improving the advertisement permit service in Kampar district, it is an effort to ensure that all billboards in the Kampar district have a permit. The purpose of this research is to describe the performance used by the Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu To improve the advertising clearance in Kampar and to describe the factors affecting the service performance Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu To improve billboards permits in Kampar. Focus study in this study is performance service Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu To improve billboards permits in Kampar. Informant in this research is the management of Perzinan services, licensing services Staff, business owner that take care of the permission of billboards, business that do not take care of permits. The methods used in this study included in qualitative and data collection techniques are interviews and observations. Based on the results of known research service Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu In improving the service of billboards permit is not optimal. Due to the lengthy process of advertising permit management, the duration of the licensing process is not due to the constraints of facilities and its main process but due to pending approval from the main manager of the advertising licensing service Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Licensing constraints by the community actually does not lie in its main procedure but from the authorities in the management and approval of the licensing to be published. There are several factors that affect the service performance Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu It is work satisfaction, efficiency, effectiveness and the awareness of the billboard owner.

Keywords: performance, service, billboards

PENDAHULUAN

Latar belakang

Era globalisasi yang ditandai dengan tidak adanya batas-batas negara memberikan peluang sekaligus tantangan bagi seluruh negara. Salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan adalah banyaknya informasi yang dapat diserap oleh masyarakat sejalan dengan berkembangnya teknologi yang mendukung. Sementara itu terdapat berbagai tantangan organisasi untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik yang tidak hanya dituntut bagi sektor privat, namun juga sektor publik dituntut hal yang sama.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pemerintah daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kinerja dalam pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, kurang ramah dapat dihapuskan. Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 pelayanan publik merupakan rangkaian 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.

Kinerja dalam masalah pelayanan dalam pemerintahan di negara Republik Indonesia terus di perbaiki dan di permudah untuk kita. Salah satunya di Kabupaten Kampar, Pemerintahan Kampar melakukan peningkatan kinerja layanan baik perizinan maupun non perizinan yaitu dengan menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Program ini dilakukan dengan harapan dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan lebih mudah dari sebelumnya, melayani masyarakat dengan lebih cepat, lebih ramah, bebas pungli, lebih transparan, dan lebih jelas dari persyaratan, biaya dan waktunya.

Reklame adalah benda, alat, perbuatan, atau media yang bentuk dan corak ragamnya di rancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa, orang, atau badan yang dapat dilihat, dibaca, didengar dirasakan dan/atau dinikmati oleh umum. Reklame menjadi media promosi paling digemari bagi pengusaha di kota besar. Tujuan reklame adalah memberikan informasi kepada khalayak tentang perusahaan, produk, barang maupun jasa dan mempengaruhi atau membujuk konsumen sehingga mereka akan mau melakukan pembelian.

Peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame Pasal 7 ayat (1) dijelaskan bahwa: “setiap penyelenggaraan reklame dalam wilayah kabupaten kampar yang dilakukan oleh pemilik penyelenggaraan atau kuasanya, wajib memiliki izin dari bupati atau pejabat yang ditunjuk”.

Mekanisme dalam pengurusan izin reklame di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

- a. Pengisian formulir permohonan izin reklame
- b. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan persyaratan
- c. Pembayaran tanda lunas retribusi
- d. Peninjauan lapangan dan pembuatan berita acara
- e. Pertimbangan tim teknis
- f. Proses pembuatan izin
- g. Pamarafan oleh kepala bidang dan kepala bagian tata usaha
- h. Penandatanganan oleh kepala DPMPTSP
- i. Penertiban izin.

Berbagai kejadian dan fenomena di dalam penyelenggaraan atau pemasangan reklame sering tidak memperhatikan aspek yang sudah tertera dalam peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame, sehingga masih banyak reklame liar yang berkeliaran di sudut-sudut kabupaten kampar. Banyak iklan yang terpajang di setiap sudut kabupaten kampar seperti, reklame elektronik, reklame pakaian, reklame makanan maupun minuman, bahkan reklame partai-partai pada saat kampanye. Pemasangan reklame ini merupakan hal yang menguntungkan para pengusaha di dalam memperkenalkan produk-produk yang dihasilkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan :

1. Pada tanggal 8 Februari 2016 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Kampar kembali

menertibkan sejumlah media reklame yang berdiri diwilayah Kabupaten Kampar. Penertiban ini BP2TPM Kabupaten Kampar mendata langsung media reklame yang tidak melengkapi izin secara administrasi dengan upaya menempelkan peringatan di tiang media reklame dan menegaskan agar pemilik media reklame tersebut segera melengkapi izin di BP2TPM. Berdasarkan data yang ada pada pihaknya, banyak media reklame yang tidak diketahui kepemilikikanya tetapi berdiri kokoh disepanjang jalan di wilayah Kabupaten Kampar

Sumber: kamparkab.go.id

2. Pada tanggal 13 November 2017 papan reklame tanpa izin menjamur di Kecamatan Siak Hulu. papan-papan reklame yang dipasang di pinggir jalan pasir putih itu tidak mengantongi izin. Hal ini terlihat dari tata letak yang tidak beraturan dan sembarangan pasang.

Sumber : BerkasRiau.com

3. Pada tanggal 8 November 2018 Tim II Percepatan PAD Kampar (TPPAD) mendatangi perusahaan-perusahaan yang beroperasi di wilayah Siak Hulu dan terbukti masih banyaknya perusahaan yang lalai menunaikan kewajibannya terhadap pengurusan izin reklame. Salah satu perusahaan tersebut adalah PT. Deltapack Riau Industri.

Sumber : detakkampar.co.id

4. Pada tanggal 28 Maret 2019 Tim Yustisi Pemkab Kampar melakukan penyegelan terhadap media reklame yang baru saja didirikan di Pasar Kampa, Kecamatan Kampa, Kabupaten Kampar, karena belum memiliki izin. Penyegelan dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Satuan Polisi Pamong

Praja (Satpol PP) .Sumber : *Cakaplah.com*

Berdasarkan observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan peneliti menemukan fenomena banyaknya media reklame yang tidak mendaftarkan izin reklamenya kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, oleh sebab itu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu memerlukan kinerja dalam meningkatkan pelayanan izin reklame agar semua reklame yang ada di kabupaten kampar memiliki izin reklame.

Dengan demikian dari uraian kronologi dan fenomena diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan ini dengan judul ***“Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Reklame Di Kabupaten Kampar”***.

Rumusan Masalah

Setelah memaparkan latar belakang di atas maka Penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kinerja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan izin reklame di Kampar?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kampar dalam meningkatkan pelayanan izin reklame di Kampar?

Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang diungkapkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan

menjelaskan beberapa fenomena diantaranya yaitu :

1. Untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan izin reklame di Kampar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar dalam meningkatkan izin reklame di Kampar.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori di dalam ilmu Administrasi Publik terutama menyangkut peran pemerintah dalam melakukan kinerja
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan kinerja dalam menyelesaikan masalah izin reklame di Kampar.
 - b. Sebagai bahan informasi bagi pemilik reklame untuk patuh akan perizinan yang telah ditetapkan.
 - c. Sebagai salah satu sumber pemikiran dan informasi serta bahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya, khususnya di bidang yang sama

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi (**Gibson,1988:179**). Hasil yang diinginkan organisasi dari perilaku orang-orang yang ada di dalamnya disebut sebagai kinerja organisasi. Pemahaman dan definisi tentang kinerja organisasi dalam literatur akademik dan beberapa penelitian manajemen sangat beragam, sehingga tetap menjadi isu dan terus mengalami perkembangan.

Definisi lain datang dari **Murphy dan Cleveland dalam Pasolong (2007:175)** mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaannya dan orientasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.

Tercapainya suatu kinerja seseorang atau pekerja karena adanya upaya dan tindakan yang dihasilkan. Upaya tersebut yaitu berupa hasil kerja (kinerja) yang dicapai oleh pekerja. Kinerja dapat dihasilkan dari pendidikan, pengalaman kerja dan profesionalisme. Pendidikan adalah modal dasar dan utama seorang pekerja dalam mencari kerja dan bekerja. Pengalaman dalam bekerja berkaitan dengan masa kerja karyawan, semakin lama seseorang bekerja pada suatu bidang pekerjaan maka semakin berpengalaman orang tersebut, dan apabila seseorang telah mempunyai pengalaman kinerja pada suatu bidang pekerjaan tertentu, maka ia mempunyai kecakapan atas bidang pekerjaan yang ia lakukan. Profesionalisme adalah gabungan dari pendidikan dan pengalaman kerja yang diperoleh oleh seorang pekerja.

Kinerja Organisasi

Menurut **Mulyadi (2007; 337)** kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. Kinerja (performance) menurut **Daft (2010)** adalah kemampuan untuk pencapaian tugas organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia, seluruh kekayaan, kapabilitas, proses organisasi, atribut perusahaan, informasi serta pengetahuan yang dikendalikan perusahaan.

Menurut **Chien (2004)**, terdapat lima faktor utama yang menentukan pencapaian kinerja organisasi yaitu : 1) gaya kepemimpinan dan lingkungan organisasi, 2) budaya organisasi, 3) design pekerjaan, 4) model motivasi, dan 5) kebijakan sumber daya manusia.

Ada beberapa indikator kinerja yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk menilai kinerja suatu organisasi ataupun individu. **Dwiyanto (2008:50)**, menjelaskan bahwa ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu :

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisien, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivits pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupn hari ini harus lebih baik dari hari kemaren, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas layanan, cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Selanjutnya, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijaksanaan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas, yaitu yang menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi politik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakandan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik.

Menurut **Kumorotomo** dalam **Dwiyanto (2008: 52-53)**, menggunakan beberapa kriteria dalam menilai kinerja

organisasi pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

- a. Efisiensi
Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- b. Efektivitas
Pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya. Efektifitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *outputnya*.
- c. Keadilan
Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
- d. Daya Tanggap
Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Penilaian kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen baik organisasi publik maupun swasta. **Budiyanto (2013:57)** mengatakan bahwa penilaian kinerja

merupakan proses standarisasi pekerjaan dan penilaian pekerjaan yang telah dilakukan dengan menggunakan parameter standar kerja yang telah ditetapkan tersebut.

Sedangkan **R.Wyne(2008:257)** mendefinisikan penilaian kinerja sebagai suatu sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas karyawan, baik individu maupun tim.

Pelayanan

Menurut **Gibson** dalam **Hutasoit** (2011:161) Mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klien, atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain. Sementara itu Kotler dan Armstrong mengatakan pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Simamora (2001:19) pelayan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Selain definisi pelayanan diatas **Sinambela** (2008:5) pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu

penelitian yang bermaksud untuk melakukan pengukuran yang cermat dan sistematis terhadap fenomena-fenomena sosial dengan cara memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan di lapangan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jl. Prof M yamin SH Kecamatan Langgini Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

Untuk menentukan informen peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dan terlibat dan telah ditentukan sebelumnya

Jenis data yang peneliti peroleh yaitu data primer dan data sekunder, data primer berupa hasil wawancara diperoleh dari objek penelitian atau informan penelitian yang berupa hasil wawancara dan hasil penelusuran mengenai kinerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan izin reklame di kabupaten Kampar. Dan data sekunder diperoleh melalui sumber-sumber kedua atau secara tidak langsung dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh melalui berbagai literatur baik buku , media massa (cetak atau elektronik) mengenai kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan izin reklame. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dengan teknik analisis data secara deskriptif kualitatif, yaitu pengolahan data atau informasi yang diperoleh di lapangan berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan. Semua

hasil data tersebut dikumpulkan dan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Kemudian penelitian ini menggunakan triangulasi data sebagai kegiatan *chek, recheck* dan *crosscheck*, kemudian dilakukan *crosscheck* melalui persepsi penulis untuk dijadikan sebagai suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Reklame di Kabupaten Kampar

1. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar, dalam meningkatkan produktivitas pelayanan dengan baik memperhatikan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga prosedur pelayanan tersebut harus memenuhi standar pelayanan izin reklame. Pelayanan yang disediakan oleh dinas telah memenuhi standar pelayanan izin reklame yang telah ditetapkan.

Sebenarnya pengurusan izin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar tidak perlu memerlukan waktu yang lama. Namun oleh petugas waktu pengurusan menjadi sedikit lebih lama. Lamanya proses perizinan bukan karena kendala fasilitas dan proses utamanya namun karena menunggu persetujuan dari pengelola utama perizinan reklame Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar oleh karenanya banyak masyarakat umum lebih suka membuat reklame dalam bentuk baliho untuk kegunaan tersendiri. Produktivitas pelayanan perizinan reklame juga dapat dilihat pada kesiapan dinas sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan izin

reklame. Kabupaten Kampar sudah sangat siap dalam menyiapkan pelayanan yang prima. Salah satu unsur yang disiapkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar adalah sumber daya manusia yang kompeten serta kesiapan dinas sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan izin reklame juga melalui penyediaan fasilitas pelayanan perizinan tersebut.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan pelayanan sesuai system yang mengatur dan sesuai fasilitas yang disediakan namun masyarakat merasa kalau Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar belum sepenuhnya siap melayani masyarakat yang melakukan pengurusan izin reklame. Hal tersebut terlihat dari salah satu tanggapan dari masyarakat yang ditemui saat mengurus perizinan reklame papan tersebut menuturkan tidak mendapatkan penjelasan apapun yang memudahkan untuk pengurusan izin reklame dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar.

Target utama Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar adalah pelayanan perizinan yang efisien dan efektif. Serta juga dari sisi pendapatan juga harus stabil dan sesuai realisasi dan targetnya. Dan juga pelayanan yang dilakukan haruslah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Mengenai fasilitas yang telah disediakan banyak kebaikan dan kemudahan yang diperoleh. Dinas dan masyarakat sama-sama bisa merasakan manfaat fasilitas tersebut. Akan tetapi dalam penggunaannya mungkin belum begitu maksimal. Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar merasa dengan membantu mengisikan data merupakan bantuan yang cukup berarti dan tidak mempersulit

masyarakat. Akan tetapi bagi masyarakat yang paham dengan komputer dan jaringan. Mereka merasa dirugikan karena mereka tidak mudah menyerahkan pegisian data begitu saja kepada pegawai Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar. Mereka merasa khawatir apabila terjadi kesalahan dalam pengentrian data. Hal itu akan merugikan mereka dengan begitu saja percaya dengan pekerjaan orang lain

2. Kualitas Layanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar, penilaian kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa. Masyarakat pengguna jasa dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan atau belum. Masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan harapan-harapan mereka. Akan tetapi jika tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka kulaitasnya akan dinilai belum/tidak memuaskan.

Dalam melakukan layanan public yang maksimal bagi pemohon izin reklame, dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar mengutamakan adanya perbaikan dalam bidang sumber daya manusia sebagai actor. Faktor utama yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia atau pegawainya. Kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar dalam melaksanakan tugas pelayanan akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diterima masyarakat

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar selalu mencari solusi yang tepat untuk

meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus izin reklame, karena semakin besar usaha yang dilakukan akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap masyarakat yang mengurus izin reklame

Dalam melayani masyarakat, seorang pegawai harus memperhatikan hal-hal tertentu agar masyarakat merasa nyaman saat mengurus izin. Seperti sikap yang jujur, tidak membedakan, ramah, mau mendengarkan orang lain, juga bersikap peduli. Masyarakat juga mudah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai mekanisme permohonan izin reklame mulai dari prosedur, biaya, waktu, ataupun hal-hal lain yang ditanyakan kepada pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

3. Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Masyarakat yang mengharapkan dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar untuk memberi respons yang tepat dan cepat terhadap krisis yang terjadi menjadi amat kecewa karena ternyata tindakan birokrasi cenderung reaktif dan tidak efektif. Berbagai persoalan yang terjadi di pusat dan di daerah tidak dapat diselesaikan dengan baik, bahkan cenderung dibiarkan sehingga masyarakat menjadi semakin tidak percaya terhadap kemampuan birokrasi dalam menyelesaikan krisis.

Dalam melakukan pelayanan, dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar membuat system yang memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan reklame. Namun hal tersebut tidak bisa dirasakan oleh masyarakat karena waktu penyelesaian perizinan reklame yang sudah diatur sesuai SOP bahwa waktu penyelesaian pengurusan perizinan yang seharusnya bisa 7 hari kerja bisa lebih dari itu.

4. Responsibilitas

Responsibilitas yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar adalah melakukan pelayanan izin berdasarkan Standar Operasional Prosedure.

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu adalah komunikasi sosialisasi kepada masyarakat dengan mengadakan rapat terbuka yaitu seperti rapat, even-even dan Kampar Expo. Hal ini dilakukan agar masyarakat menjadi tertarik untuk melakukan perizinan reklame.

Namun Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar tidak selalu melakukan pelayanan perizinan dengan sesuai kepada SOP yang berlaku. Subjek penelitian membenarkan adanya perbedaan perlakuan dalam pelayanan perizinan. Maka dalam aspek responsibilitas belum bisa maksimal. Hal tersebut terbukti karena adanya sinkron jawaban dari staff yang bertugas dan masyarakat yang melakukan perizinan.

5. Akuntabilitas

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar berwenang atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan layanan

izin reklame setiap minggunya bagian pelayanan izin reklame menangani kasus keluhan dari masyarakat sebanyak 10-15 kasus. Namun oleh bagian pelayanan izin reklame keluhan ini diselesaikan sebaik mungkin dan secepat mungkin untuk meminimalisis respon negative dari masyarakat.

Aspek akuntabilitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar belum optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan pengurusan yang berbelit dan izin yang didapatkan sangat lama.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar

1. Kepuasan Kerja Pegawai

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar selalu melakukan evaluasi mengenai hasil kerja pegawainya. Menurut kasi Penyelenggara pelayanan perizinan, untuk pegawai lama 95% sudah pasti puas dengan pekerjaan mereka dalam melayani perizinan dan kepuasan kerja pegawai baru di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar masih kurang dan rendah sehingga masih ada pegawai yang kurang cekatan dan kurang cepat dalam memahami apa yang di inginkan oleh masyarakat dalam pelayanan public.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Efisiensi menganggap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-

tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar belum efisien dalam memberikan pelayanan perizinan karena masyarakat belum merasa terbantu dalam proses yang cepat dan tepat.

3. Efektivitas

Efektivitas diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Pengurusan izin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum efektif. Tidak sedikit masyarakat merasa sia-sia jika mengurus izin karena proses yang lama. Tidak jarang masyarakat sering dilanda keresahan karena ketika mengajukan permohonan pelayanan administratif kepada petugas, petugas malah langsung menyuruh membaca di papan pengumuman. Ini kerap kali mengundang kejengkelan dan kekecewaan pada beberapa lapisan masyarakat.

4. Kesadaran Pemilik Reklame

Persentase kesadaran masyarakat Kabupaten Kampar dalam melakukan perizinan masih sangat rendah. Hal ini ditandai dengan sangat banyaknya pemasangan reklame ilegal dan tidak pada tempat yang diizinkan.

Fakta bahwa kesadaran masyarakat dalam pengurusan reklame sangat rendah, dan tentu saja ini sangat disayangkan dimana pemerintah sudah memudahkan tahapan pengurusan sedangkan minat untuk mengurus izin pemasangan reklame dari masyarakat sangat rendah sekali.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Reklame di Kabupaten Kampar meliputi sebagai berikut:

1. Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Reklame di Kabupaten Kampar dapat dilihat sebagai berikut:

Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Reklame belum optimal. Karena proses pengurusan izin reklame yang lama, lamanya proses perizinan bukan karena kendala fasilitas dan proses utamanya namun karena menunggu persetujuan dari pengelola utama perizinan reklame Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar. kendala perizinan reklame oleh masyarakat sebenarnya tidak terletak pada prosedur utamanya namun dari pihak yang berwenang dalam pengurusan dan persetujuan dari perizinan yang akan diterbitkan.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar yaitu kepuasan kerja, efisiensi, efektivitas dan kesadaran pengguna reklame. Kepuasan kerja pegawai dinilai masih rendah, hal ini didukung oleh keadaan pegawai yang masih belum mengetahui dengan baik pola pekerjaan mereka dan jenis

layanan yang dilakukan. Efisiensi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar belum efisien dalam memberikan pelayanan perizinan karena masyarakat belum merasa terbantu dalam proses yang cepat dan tepat. Pengurusan izin belum efektif. Tidak sedikit masyarakat merasa sia-sia jika mengurus izin Karena proses yang lama. Selain itu kesadaran pengguna rekalmel terhadap pengurusan izin juga masih dinilai sangat rendah. Dibuktikan dengan enggan masyarakat melakukan pengurusan perizinan.

Saran

1. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar harus lebih meningkatkan kinerjanya. Masyarakat yang mengurus perizinan menginginkan adanya pembenahan pada kesigapan petugas dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar.
2. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Masyarakat mengharapkan pengurusan yang cepat dan tidak berbelit. Untuk efisiensi pelaksana, diharapkan untuk meningkatkan komunikasi dan diskusi yang baik antara pihak penyelenggara dengan masyarakat supaya program yang dilaksanakan lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R., Vijay Govindarajan, 2005, Management Control System, Jilid I dan II, Terjemahan Kurniawan Tjakrawala dan Krista, Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Amstrong, M. And Baron, A. 1998. Performance Management – The New. Realities. London : Institute of Personnel and Development.
- Boyatzis, Richard, E. 2008. Competencies in The 21st Century. Journal of. Management Development. Vol. 27 No. 1, pp. 5-12
- Budiyanto, M.T, Eko, 2013, Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya. Manusia, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Chien, H.M. 2004. An Investigation Of The Relationship Of Organizational. Structure, Employee's Personality And Ocbs. Journal Of American Academy.
- Daft. 2010. Era Baru Manajemen. Jilid 1. Edisi ke Sembilan. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, Irham. 2011. Analisis Laporan Akuntansi. Bandung: ALFABETA.
- Fred Luthans. 2006. Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: .PT. Andi
- Gibson I. 1988. Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses. (terjemahan Djoerban Wahid). Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gavrea, C., Stegorean, R., & Borza, O. 2016. The Quality Of Railway

- Transportation Services: A Country Comparison. Managerial Challenges of the Contemporary Society, 1-6.
- Hutasoit. 2011. Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Magna Script. Publishing.
- Mulyadi, 2007. Akuntansi Biaya, Edisi ke 3. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Mulyana, Deddy. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- R Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga
- Ratminto. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simanjuntak. 2005. Manajemen Dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Fakultas Ekonomi.
- Sembiring, Masana. 2012. Budaya & Kinerja Organisasi : Perspektif Organisasi. Pemerintah. Bandung : Fokus Media.
- Saleh, et.al. 2010. Corporate Social Responsibility Disclosure and its Relation on Institutional Ownership. Managerial Auditing Journal (Vol.25 Iss:6, pp.591-613, ISSN 0268-6902).
- Simamora. 2001. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Edisi Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2008. Manajemen Kinerja. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo
- Sumber Lain:
- Kamparkab.go.id (8 Februari 2016), *BP2TPM Kampar tertibkan media reklame*. Diambil dari <http://kamparkab.go.id/home/vla/ma/berita/bangkinang-kota/bp2tpm-kampar-tertibkan-media-reklame.html>
- BerkasRiau.com (15 November 2017), *Papan Reklame Diduga Tanpa Izin Menjamur di Siak Hulu*. Diambil dari <http://berkasriau.com/2017/11/15/papan-reklame-diduga-tanpa-izin-menjamur-di-siak-hulu/>
- Detakkampar.co.id (18 November 2018), *Tim II TPPAD Kampar Tindak tegas Perusahaan yang Lalai dan Melanggar Aturan*. Diambil dari <https://detakkampar.co.id/blog/tim-ii-tppad-kampar-tindak-tegas-perusahaan-yang-lalai-dan-melanggar-aturan/>

Cakaplah.com (29 Maret 2019), Nekat
Pasang Tanpa Izin, Tim Yustisi
Kampar Segel Papan Reklame.
Diambil dari
[https://www.cakaplah.com/berit
a/baca/2019/03/29/nekat-
pasang-tanpa-izin-tim-yustisi-
kampar-segel-papan-
reklame#sthash.aanVp9aW.dpbs](https://www.cakaplah.com/berita/baca/2019/03/29/nekata-pasang-tanpa-izin-tim-yustisi-kampar-segel-papan-reklame#sthash.aanVp9aW.dpbs)