USC

UTS STUDENT CONFERENCE
https://conference.uts.ac.id/index.php/Student
E-ISSN: 2987-9728

Vol. 2 No. 1(2024) page 44-58

PENGEMBANGAN KAPASITAS KELEMBAGAAN PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU TAHUN 2022

Handri Waldani[1], Leni Nurul Kariyani[2]
[1,2]Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia
leni.nurul.kariyani@uts.ac.id

ABSTRAK

Pengembangan kapasitas kelembagaan memainkan peran penting dalam berbagai aspek keberadaan, salah satunya adalah dalam ranah lembaga pemerintah. Peningkatan kemampuan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kemanjuran aparat dalam melaksanakan tanggung jawab mereka sebagai pegawai negeri sipil. Selain itu, regulasi dan deregulasi kebijakan pemerintah berpotensi menghambat kinerja operasional organisasi dalam penyediaan layanan publik mereka. Pengembangan Kapasitas adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengembangkan berbagai strategi guna meningkatkan kegunaan, efektivitas, kualitas pelayanan dan daya tanggap terhadap kinerja pemerintah, serta meningkatkan kemampuan individu dan sumber daya untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan tanggapan yakni bagaimana mensingkronkan antara kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengembangan kapasitas kelembagaan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pengembangan kapasitas di DPMPTSP Kab. Sumbawa. Penelitian ini mengunakan metode deskriptif kualitatif yang memaparkan suatu keadaan, dimana obyek atau suatu peristiwa tanpa menarik suatu kesimpulan secara umum. Tekhnik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas kelembagaan di DPMPTSP Kab. Sumbawa dapat dikatakan sudah baik dilihat dari program-program yang telah dilakukan mulai dari peningkatan sumber daya manusia, disiplin aparatur, pengutan organisasi dan peningkatan sarana dan prasarana. Meskipun masih ada pengaduan mengenai kurang pahamnya alur pelayanan dan penggunaan aplikasi oss. Adapun faktor yang mempengaruhi pengembangan kapasitas kelembagaan pada DPMPTSP Kab. Sumbawa meliputi Faktor pendukung yaitu kepemimpinan dan komitmen bersama. Faktor penghambat yaitu kapasitas anggaran dan inkonsisten peraturan.

Kata Kunci : *Kelembagaan, Pengembangan Kapasitas, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Institutional capacity development plays an important role in various aspects of existence, one of which is in the realm of government institutions. Capacity building is very important to increase the efficiency and efficacy of officers in carrying out their responsibilities as civil servants. In addition, government policy regulations and deregulation have the potential to hamper the operational performance of organizations in providing their public services. Capacity development is an effort intended to develop a variety of strategies to increase the usability, effectiveness, quality of services and responses to government performance as well as improving the ability of a person, an organization or a system to achieve the desired goals in terms of time and resources, business feasibility and the response is how to synchronize needs and capabilities for that purpose. This research aims to find out how regional government institutional capacity is developing in improving the quality of integrated services in 2022 at the

Sumbawa Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service and what factors influence capacity development in DPMPTSP Kab. Sumbawa. This research uses a qualitative descriptive method which describes a situation, an object or an event without drawing a general conclusion. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation. The results of this research indicate that institutional capacity development in DPMPTSP Kab. Sumbawa can be said to be in good shape judging from the programs that have been carried out starting from increasing human resources, apparatus discipline, organizational strengthening and improving facilities and infrastructure. Although there are still complaints regarding a lack of understanding of the service flow and use of the OSS application. The factors that influence the development of institutional capacity at DPMPTSP Kab. Sumbawa includes supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors are leadership and shared commitment. Inhibiting factors are budget capacity and regulatory inconsistencies.

Keywords: Capacity Development, Institutions, Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fungsi pemerintah penting yang memiliki signifikansi besar karena keterlibatannya dalam memenuhi beragam kepentingan dan kebutuhan masyarakat.pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan individu masyarakat, badan pemerintah dan badan hukum, sekaligus memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, sebagaimana diuraikan dalam Pedoman Umum Organisasi Pelayanan Publik (Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003).

Pelayanan publik pada daerah terus menjadi subjek keprihatinan kebijakan karena sifatnya yang terus-menerus lamban, meskipun dampaknya luas pada bidang ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Banyak masalah yang masih ada terkait dengan layanan publik, termasuk ketidakpastian seputar waktu, biaya, dan metode penyediaan layanan kepada masyarakat, antara lain. Proses layanan, terutama dalam hal perizinan untuk manajemen bisnis, sering disesalkan oleh masyarakat umum, terutama pengusaha, karena kompleksitas yang dirasakan, kurangnya transparansi, dan biaya tambahan yang diperlukan untuk mempercepat proses perizinan. Kurangnya kejelasan mengenai prosedur, biaya, dan waktu pemrosesan untuk izin yang tidak lengkap menyebabkan ketidakpuasan publik, yang mengakibatkan penurunan kualitas layanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah yang berdampak pada pelayanan publik, pemerintah daerah harus memprioritaskan pelaksanaan pengembangan kapasitas kelembagaan. Pengembangan kapasitas, aspek penting dari berbagai domain, sangat penting dalam lembaga pemerintah. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Sumbawa secara aktif terlibat dalam pelaksanaan pengembangan kapasitas kelembagaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Layanan publik yang diberikan langsung oleh Unit/Badan Pelaksana Teknis dinas, yang menggarisbawahi kedekatan layanan dengan publik, memerlukan peningkatan baik dalam aspek internal (struktur kelembagaan dan sistem manajemen) maupun eksternal (pola hubungan kerja).

Peningkatan kapasitas memainkan peran penting dalam berbagai aspek keberadaan, salah satunya adalah dalam ranah lembaga pemerintah. Peningkatan kemampuan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kemanjuran aparat dalam melaksanakan tanggung jawab mereka sebagai pegawai negeri sipil. Selain itu, regulasi dan deregulasi kebijakan pemerintah berpotensi menghambat kinerja operasional organisasi dalam penyediaan layanan publik mereka.

Adapun dalam pengembangan kapasitas searah dengan pendapat Gindle (1997, hh. 6-22) dan Brown (2001, h.25) Peningkatan kapasitas merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan suatu ragam strategi meningkatkan ketepatgunaan, keefektifan, dan tanggapan tentang kinerja pemerintah serta meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan

yang dicita-citakan dalam hal waktu dan sumberdaya, kepantasan usaha dang tanggapan yakni bagaimana mensingkronkan antara kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut.

Pengembangan kapasitas juga dapat digambarkan sesuai PP Nomor 59 Tahun 2012 tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah menyatakan bahwa pengembangan kapasitas pemerintah daerah merupakan inisiatif pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan kapasitas pemerintah daerah. Pasal 4 Bab II tentang Ruang Lingkup Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah menjelaskan tentang ruang lingkup pengembangan kapasitas pemerintah daerah. 1). Pengembangan kebijakan, 2).pengembangan kelembagaan dan 3) pengembangan sumber daya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Sumbawa yang merupakan instansi pemerintah daerah juga melakukan peningkatan kapasitas khususnya peningkatan kapasitas organisasi. Menurut para peneliti, penekanan pada pengembangan kapasitas kelembagaan juga penting karena kelembagaan melibatkan tiga hal: individu, sistem, dan kelembagaan itu sendiri. Hal ini mempengaruhi peningkatan kinerja pemerintah daerah dan mempengaruhi kualitas pelayanan pemerintah daerah. Pelayanan pemerintah daerah yang berkualitas akan berdampak pada masyarakat.

Pengembangan kapasitas kelembagaan Kabupaten Sumbawa diharapkan dapat meningkatkan persepsi dan fungsi pemerintah di mata masyarakat. Hal ini karena melalui penyediaan pelayanan publik yang lebih berkualitas, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat terbangun secara efektif, sehingga memperkuat legitimasi pemerintah. Sesuai dengan hal ini, sebagai bagian dari upaya penguatan institusi, Pemerintah Kabupaten Sumbawa telah melakukan langkah-langkah yaitu : Melakukan evaluasi komprehensif terhadap pembentukan UPTD/B. Selanjutnya, fokus pada kriteria pembentukan UPTD/B, yang mencakup pelaksanaan kegiatan teknis operasional dan/atau pendukung teknis tertentu, pengiriman barang dan/atau jasa penting kepada masyarakat, serta memberikan kontribusi dan keuntungan langsung dan nyata kepada masyarakat. Untuk memastikan efisiensi implementasi organisasi, sangat penting untuk segera menyesuaikan kerangka kerja, hubungan kerja dan meningkatkan integrasi program pemerintah dan layanan publik melalui peningkatan kerangka kerja dan hubungan kerja tersebut.

Pelaksanaan segera perluasan kapasitas UPTD/B, yang berfungsi sebagai pusat pengembangan kelembagaan dengan fokus pada penyediaan layanan publik, sangat penting. Peningkatan kapasitas kelembagaan UPTD/B meliputi perampingan tata kelola, pembentukan struktur kepegawaian, penerapan sistem akuntabilitas dalam instansi pemerintah, peningkatan pelayanan publik, pembentukan sistem pengawasan, budidaya budaya kerja yang kondusif, peningkatan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi antara tata kelola dan organisasi pembangunan.

Dengan demikian, peneliti telah mengarahkan perhatian pada pengembangan kapasitas kelembagaan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Kabupaten Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Hal ini telah dicapai dengan mengatasi masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan dan selanjutnya mengatasi tantangan yang berkaitan dengan kapasitas kelembagaan dalam ranah pemberian layanan. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa telah melakukan inisiatif untuk mengembangkan kapasitas kelembagaan. Selain itu, ada upaya berkelanjutan untuk lebih meningkatkan kapasitas kelembagaan, serta identifikasi hambatan dalam pengembangan ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pengembangan kapasitas kelembagaan di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Tujuan utama Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa adalah untuk membangun regulasi kelembagaan yang efektif, efisien, dan akuntabel yang didukung oleh tenaga kerja yang terampil dan infrastruktur yang kuat. Oleh karena itu, melalui peningkatan kapasitas kelembagaan, diharapkan akan ada peningkatan yang signifikan dalam kualitas penyediaan layanan terutama pada bagian perizinan.

Dari paparan tersebut, peneliti memilih untuk melakukan penelitian di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Keputusan ini dibuat berdasarkan pernyataan peneliti bahwa isu-isu yang berkaitan dengan layanan dan sistem manajemen kelembagaan memiliki dampak signifikan pada pemilihan layanan, terutama layanan perizinan, yang dianggap penting. Selain itu, perlu dicatat bahwa Kabupaten Sumbawa saat ini sedang mengalami perkembangan substansial, sebagaimana dibuktikan Bagaimana pengembangan dengan acara MXGP SAMOTA yang dimulai pada tahun 2022, munculnya pembangunan perumahan, dan banyaknya tempat makan di kabupaten Sumbawa tersebut. Akibatnya, peran lisensi akan menjadi penting. Diantisipasi bahwa pelaksanaan program pengembangan kapasitas kelembagaan di dalam lembaga pemerintah daerah, khususnya di dalam kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa, akan sangat berkontribusi pada peningkatan kekuatan dan kinerja organisasi, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan publik. oleh karena itu penulis tertarik mengambil judul: **"Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Tepadu Tahun 2022 (Studi Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sumbawa)".**

TUJUAN PENELITIAN

a. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis program pengembangan kapasitas kelembagaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Sumbawa.
b. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam pengembangan kapasitas kelembagaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Sumbawa.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Instrumen Kelembagaan Baru

Menurut Scot (2008:28) institusi dibangun dari elemen-elemen regulatif, normatif, dan budaya kognitif yang semunya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan dan sumber daya, yang memberikan stabilitas dalam kehidupan sosial. Selanjutnya, Scot (2008:52) menjelaskan dengan lebih rinci mengenai tiga pilar tersebut yaitu :

1. Regulatif adalah peraturan yang ada dalam suatu organisasi. Peraturan tersebut terdiri dari kewenangan, kebijakan, dan sanksi yang dikeluarkan oleh lembaga ini. Artinya, peraturan dapat memberikan izin, kewenangan khusus, dan keuntungan bagi lembaga dalam bertindak.
2. Normatif adalah konsep norma yang digunakan dalam suatu lembaga dan kode tersebut memberikan pedoman dasar bagi kebijakan lembaga tersebut. Norma dapat membangkitkan emosi yang kuat di antara anggota organisasi. Konsep normatif institusi berfokus pada pengaruh stabilitas sosial dan norma-norma yang baik secara sosial.
3. Kognitif Budaya, yaitu pemikiran tentang suatu budaya yang ada dalam lembaga.Budaya kognitif mencakup pemahaman, keyakinan, dan keterikatan dan bersifat isomorfik. Kognitif dalam pengertian budaya sangat penting dalam teori ini karena budaya kognitif lebih mudah berubah dibandingkan dua pilar lainnya.

B. Pengembangan Kapasitas

1. Dimensi dan Fokus Pengembangan Kapasitas

Pengembangan kapasitas pada umumnya diartikan sebagai peningkatan kemampuan atau komepetensi individu, kelompok dan organisasi yang mencakup banyak kompenen, sehingga didalam pengembangan kapasitas terdapat beberapa beberapa dimensi dan fokus. Dimensi dan fokus tersebut merupakan bagian dari proses dinamis yang berkelanjutan. Adapun dimensi dan fokus pengembangan kapsitas menurut (Soeprapto, 2003,h.14) ada tiga tingktan, yaitu :

1. Tingkatan individual, seperti potensi-potensi individu, keterampilan individu, pengelompokan pekerjaan dan motivasi-motivasi dari pekerjaan individu dalam oganisasi.
2. Tingkatan organisasi, seperti struktural organisasi, prosedur dan mekanisme pekerjaann, proses kepetusan dalam organisasi, pengaturan saran dan prasarana, hubungan dan jaringan organisasi.
3. Tingakatan sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan peraturan, kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian objektivitas kebijakan tertentu.

2. Tahapan Dalam Pengembangan Kapasitas

Pengembangan kapasitas memiliki cara tersendiri untuk menjalankan aktifitasnya yang memungkinkan terjadinya pengembangan kapasitas pada sebuah individu, sistem, atau organisasi, dimana pada aktivitas tersebut terdiri dari beberapa tahapan umum. Adapun tahapan atau fase tersebut menurut Gandara (2008, h. 18) sebagaimana dikutip oleh artikel mutiara adalah fase persiapan, fase analisis, fase perencanaan, fase implementasi, fase evaluasi.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Kapasitas

Menurut Soeprapto (2003, h.12) dalam sebuah artikel secara khusus menyampaikan bahwa faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi pembangunan kapasitas meliputi 5 hal pokok yaitu:

a. Komitmen Bersama (Collective Commitments)

Menurut Milen (2004,h.17) pengutan kapasitas membutuhkan waktu lama dan memerlukan komitmen jangka panjang dan semua pihak yang terlibat.

b. Kepemimpinan yang Kondusif (condusif Leadership)

Adalah proses mempengaruhi dari pemimpin kepada bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan yang kondusif merupakan kepemimpinan yang dinamis, membuka kesempatan luas bagi elemen organisasi untuk menyelenggarakan pengembangan kapasitas.

c. Reformasi Peraturan

Dalam sebuah organisasi, lembaga maupun institusi harus disusun yang mendukung upaya pengembangan kapasitas kelembagaan dan dilaksanakan secara konsisten. Tentu saja peraturan tersebut harus sesuai dengan pengembangan kapasitas kelembagaan yang dilaksanakan oleh organisas, lembaga maupun instansi tersebut, misalnya saja adanya sistem reward dan punishment.

d. Reformasi Kelembagaan

Reformasi kelembagaan pada intinya menunjuk adanya budaya kerja yang mendukung pengembangan kapasitas. Struktur dan kultural kelembagaan harus dikelola dengan baik dan menjadi aspek penting dan kondusif dalam menopang program pengembangan kapasitas. “Misalnya saja dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antar karyawan dengan karyawan lainnya atau karyawan dengan atasannya”. (Jenivia,2013,h.27)

e. Peningkatan Kekuatan dan Kelemahan yang Dimiliki

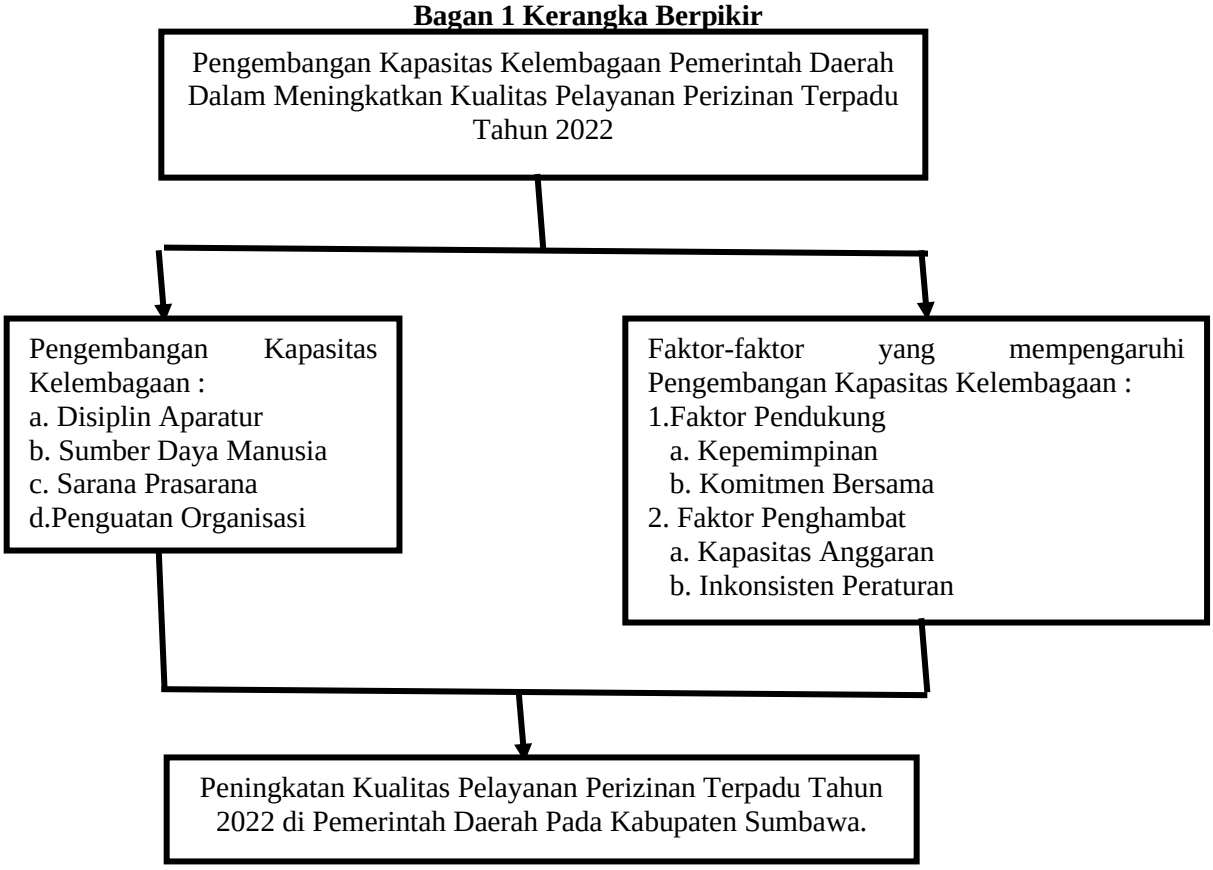
Cara mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi agar dapat disusun program kapasitas yang baik, dari pegawai atau personal dari organisasi harus dapat memahami dan mengutarakan tentang kelemahan dan kekuatan yang dimiliki oleh sutau organisasi tersebut. Maka kelemahan tersebut dapat diperbaiki dengan cepat dan kekuatan yang dimiliki tetap dapat dipertahankan.

4. Pengertian Pengembangan Kapasitas Kelembagaan

Menurut Sedarmayanti (2005,h.336) pengembangan kapasitas kelembagaan/penaatan kelembagaan merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang sangat penting dan menentukan, sehingga benar-benar pengaruh pada upaya mewujudkan pemerintahan yang memenuhi kriteria *good governance*. Suatu lembaga yang salah satu variabel yang dianggap penting dalam proses pengembangan kapasitas kelembagaan adalah mengembangkan pola struktur organisasi. Karena struktur organisasi berkaitan dengan pembagian tugas yang dapat menjadikan organisasi yang efisien, efektif dan solidaritas tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai wadah bagi pelaksanaan fungsi pemerintah.

C. Kerangka Penelitian

Bagan 1 Kerangka Berpikir



METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Secara garis besar ada dua perbedaan yang mencolok dari dua metode penelitian yaitu metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2008,h.3) bahwa perbedaan antara metode kuantitatif dan kualitatif bukan terletak pada penggunaan angka, melainkan meliputi tiga hal yaitu perbedaan aksioma, proses penelitian, dan karakteristik penelitian itu sendiri.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk lisan atau tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif dapat mencapai tingkat penulisan, khususnya

penelitian deskriptif, dimana peneliti hanya menggambarkan suatu keadaan, suatu objek, atau suatu peristiwa tanpa menarik kesimpulan yang bersifat umum.

Selain itu karakteristik penelitian kualitatif sangat menekankan data asli atau *natural conditions.* Dalam penelitian kualitatif menurut Arikunto (2002,h.14) peneliti berinteraksi dengan responden dalam konteks yang alamiah. Jadi sebaiknya peneliti harus menghindari canggung dalam mencari informai dan harus pandai menyesuaikan diri dengan lingkungan yang akan diteliti. Penggunaan jenis penelitian ini dipandang lebih mendukung dalam memberikan arti dan makna yang berguna dalam menyerap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa terletak di Jl. Garuda No.8, Brang Biji, Kec. Sumbawa, Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat. 84316, telp/fax 0371 21918 berada disebelah barat Kantor Bupati Kabupaten Sumbawa.

C. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah mendiskripsikan bagaimana mengembangkan kapasitas kelembagaan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Sumbawa. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pengembangan kapasitas kelembagaan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Sumbawa.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dimana data dapat diperoleh. Menurut Moloeng (2008,h.112) sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan-tindakan, selebihnya untuk data-data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

1. Sumber data primer

Data primer, yakni yang bersumber dari hasil observasi berpartisipasi yaitu dengan mengembangakan konsep-konsep di lapangan atau peneliti terlibat secara penuh. Sehingga untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian dapat dilakukan dengan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait. Data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda kejadian atau kegiatan serta hasil pengujian. Data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu informasi dari narasumber. (Wardiyanto 2017:87).

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Beberapa sumber data sekunder yang peneliti peroleh antara lain yaitu pengumpulan data-data dari internet, jurnal dan buku-buku sebagai bahan pelengkap dalam penelitian ini. (Sugiyono,2017)

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan baik langsung maupun tidak langsung terhadap apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti dengan menggunakan seluruh alat indera. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data berdasarkan kenyataan-kenyataan di lapangan dengan melakukan pencatatan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. (Sugiarto, 2017:68)

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data yang dilakukan peneliti secara langsung dengan mengadakan wawancara/tanya jawab secara langsung antara pewanwancara dengan informan guna memperoleh data yang diperlukan terutama yang berhubungan dengan judul penelitian. Wawancara dilakukan dengan mengajukan petanyaan-pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak terkait. Wawancara dilakukan secara santai pada saat informan tidak melakukan kegiatan agar informasi yang didapat lebih jelas dan informan dapat terbuka dalam memberikan informasi. (Bungin, 2013:126)

3. Dokumentasi

Dokumetasi yaitu pengumpulan data dengan menggunakan arsip atau dokumen sebagai sumber data yang dapat diperincikan dengan cara melihat, mencatat dan mengabadikan dalam gambar. (Sugiyono,2013:240)

F. Analisis Data

1. Domain Analysis (Analisi Domain)

   Analisi domain ini dugunakan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh dari subjek atau situasi sosial. Melalui pertanyaan umum dan rinci peneliti menemukan berbagai kategori atau domain tertentu sebagai pijakan penelitian selanjutya. Semakin banyak domain yang dipilih, semakin banyak waktu penelitian.
2. Toxonomic Analysis (Analisi Taksonomi)

   Analisi taksonomi ini memberikan penjabaran domain-domain yang dipilih menjadi lebih rinci untuk mengetahui struktur internalnya. Hal ini dilaksanakan dengan pengamatan yang terfokus.
3. Componential Analysis (Analisis Komponensial)

   Analisi komponensial digunakan untuk mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengontraskan antar elemen. Hal ini dilakukan melalui observasi dan wawancara terseleksi melalui pertanyaan yang mengontraskan.
4. Discovering Cultural themes (Analisi Tema Budaya)

   Analisi yang digunakan untuk mencari hubungan di antar domain dan hubungan dengan keseluruhan yang selanjutnya dinyatakan kedalam tema-tema sesuai dengan fokus dan subfokus penelitian.

PEMBAHASAN

A. Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa

Dari hasil penelitian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa telah melakukan beberapa pengembangan kapasitas pada tahun 2023 dan tahun-tahun sebelumnya yang dimana pengembangan kapasitas yang dilakukan itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP. Sehingga peneliti berfokus pada pengembangan kapasitas kelembagaan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Sumbawa Tahun 2022 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

1. Peningkatan Disiplin Aparatur

Salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa adalah meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien dan akuntabel. Oleh karena itu DPMPTSP Kab. Sumbawa dalam mencapai itu semua salah satu program yang dilakukan adalah dengan peningkatan disiplin aparatur. Dalam kegiatan peningkatan disiplin aparatur ini DPMPTSP

Kab. Sumbawa lebih menekankan pada ketepatan waktu dalam masuk kerja dan penetapan penggunaan seragam kerja sesuai jadwal yang telah ditetapkan DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dalam rangka meningkatkan ketepatan dan citra pelayanan yang profesional.

Hal tersebut dilakukan untuk menghilangkan kebiasaan buruk pada pegawai dan untuk meningkatkan citra pelayanan yang profesional agar masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan dan mengajukan izin. DPMPTSP Kabupaten Sumbawa juga melakukan apel pagi dan sore hari, yang dilakukan setiap hari kecuali ada kendala atau ada urusan mendesak dari Kepala DPMPTSP, rapat, cuaca buruk, dan lain-lain. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kedisiplinan dalam meminimalisir keterlambatan masuk kerja dan memperpendek jam kerja saat pegawai pulang, kecuali pegawai yang diberi wewenang. Selain itu, adanya absensi saat datang dan pulang. Hal ini memungkinkan untuk mengetahui intensitas karyawan saat bekerja dengan disiplin, sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan organisasi. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan fungsionalitas perangkat yang lebih baik.

2. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Tujuan pengembangan pegawai atau Sumber Daya Manusia tersebut agar setiap pegawai yang ada dalam di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa dapat memberikan prestasi kerja yang sebaik-baiknya sehingga benar-benar dapat berfungsi sebagai pemberi pelayanan yang tepat sesuai dengan sasaran organisasi yang hendak dicapai, terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan dan demi terwujudnya aparatur yang bersih dan berwibawa.

DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dalam meningkatkan sumber daya manusianya yaitu dengan cara mengikuti pelatihan yang diadakan oleh daerah maupun pusat. Dengan pelatihan-pelatihan yang diikuti atau dilaksanakan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan bagi para pegawai DPMPTSP Kabupaten Sumbawa. Dan dengan mengikuti pelatihan dapat memberikan pelayanan yang baik dan cepat sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan dengan nyaman.

3. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Peningkatan sarana dan prasarana merupakan salah satu program peningkatan kapasitas kelembagaan DPMPTSP Kabupaten Sumbawa. Sarana dan prasarana yang dimaksud di sini dapat berupa penyediaan peralatan kantor dan bahan habis pakai, pemeliharaan kendaraan dinas secara berkala, dan renovasi gedung perkantoran yang sedang/besar. Ketersediaan sarana dan prasarana yang sesuai dalam suatu lembaga merupakan hal yang sangat penting dan mutlak karena menentukan apakah kegiatan dan tugas yang dilakukan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Peningkatan sarana prasaran pada DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dilakukan secara bertahap. kondisi sarana prasaran di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa bisa dibilang sudah memadai. Dengan anggaran yang terbatas DPMPTSP mampu meningkatkan sarana prasananya walaupun dilakukan secara bertahap. oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Sumbawa sudah berdasarkan PP Nomor Pasal 59 Tahun 2012 tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah, Pasal 6 ayat (2) disebutkan bahwa peningkatan kapasitas kelembagaan antara lain mencakup penyediaan infrastruktur yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Infrastruktur yang memenuhi standar berarti layak dan dapat terus berfungsi dengan baik.

4. Penguatan Organisasi

Penguatan organisasi diperlukan untuk mempertahankan kemampuan dan meningkatkan kapasitas kelembagaan yang dimiliki agar dapat selalu konsisten dalam memberikan pelayanan dan dapat selalu bersaing dengan lingkungan yang semakin kompetitif. Pemanfaatan personil diperlukan pemahaman terhadap potensi yang dimiliki dari masing-masing personil termasuk latar belakang pendidikan. Dengan memahami kemampuan dari masing-masing personil maka dapat menempatkan personil sesuai dengan potensi yang dimiliki atau sesuai analisa jabtan selain itu juga harus didukung dengan fasilitas yang sesuai kebutuhan. Sehingga personil dapat melakukan tugasnya dengan baik.

Penguatan budaya organisasi pada DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dapat dilihat dari penanaman nilai-nilai disiplin kerja pegawai dalam penyelesaian tugas, yang kemudian memunculkan budaya kerja yang responsif, efektif dan efisien. Sehingga secara tidak langsung budaya kerja berpengaruh terhadap kelancaran dalam proses penyelesain tugas masing-masing bidang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, dan menjadi lebih efektif dan efisien dalam pengembangan kapasitas kelembagaan. Bentuk penguatan organisasi di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa sebagai berikut :

1. Pemanfaatan pegawai secara terstruktur
2. Pengembangan Karyawan/pegawai
3. Memperkuat kemampuan kepemimpinan di semua tingkatan organisasi
4. Membangun saluran komunikasi yang baik
5. Menyusaikan struktur organisasi agar lebih efisien dan responsif
6. Membangun budaya yang mendukung pertumbuhan, kolaborasi dan inovasi.

B. Dimensi-Dimensi Pengembangan Kapasitas

Dimensi pengembangan kapasitas berarti memusatkan perhatian pada tingkat pengembangan kapasitas kelembagaan mulai dari individu, organisasi, dan peraturan, dan karena mencakup banyak elemen, maka pengembangan kapasitas memiliki beberapa dimensi. Dimensi pengembangan kapasitas DPMPTSP Kabupaten Sumbawa meliputi sebagai berikut :

1. Tingkatan Individu

   Tingkatan individu mencakup mulai dari potensi sumber daya manusia DPMPTSP, mengadakandan mengikuti kegiatan pelatihan, bimtek, diklat, sosialisasi, yang diadakan oleh pusat, daerah, maupun yang diadakan oleh DPMPTSP.

2. Tingkatan Organisasi

   Pada tingkatan organisasi ada beberapa hal agar pelaksanan pengembangan kapasita pada tingkatan organisasi dapat optimal yaitu pemanfaatan pegawai, budaya organisasi, struktur organisasi, dan kepemimpinan.

3. Tingkatan Sistem

   Tingkatan sistem yang mencakup kerangka kerja yang berhubungan dengan peraturan, kebijakn dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian objektivitas kebijakan tertentu.

C. Tahapan-Tahapan Pengembangan Kapasitas

Implementasi pengembangan kapasitas berlangsung dalam beberapa tahap. Tahapan-tahapan tersebut dilaksankan agar lebih terkoordinasi, rinci dan terencana. Untuk mewujudkan pengembangan kapasitas melalui beberapa tahap. Tahapan itu dilaksnakan agar lebih terperinci segala kegiatan yang dilakukan, tetap terkoordinasi dan tetap teragendakan. Hal tersebut dapat mewujudkan kapasitas pelayanan yang baik terkhususnya pada pelayanan perizinan. Dengan adanya tahapan-tahapan yang dilakukan dapat memperhitungkan estimasi waktu dan anggran yang dibutuhkan dalam program

pengembangan kapasitas. Dalam Pengembangan Kapasitas Kelembagaan DPMPTSP Kabupaten Sumbawa ada beberapa tahapan yaitu :

1. Fase Persiapan yaitu DPMPTSP mampu mengidentifikasi masalah dan kekurangan organisasi yang berbentuk perencanaan dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk mengembangkan kompetensi, suatu program dari musyawarah yang pada akhirnya sesuai dengan kepuasan kepala DPMPTSP.
2. Fase Analisis yaitu setiap permasalahan atau kebutuhan di fase persiapan dapat diteliti lebih lanjut. Selanjutnya suatu masalah harus terdapat kaitannya dengan peningkatan kapasitas yang akan berdampak pada pelayanan.
3. Fase Perencanaan yaitu setelah disimpulkan untuk setiap program dibagi menjadi beberapa kegiatan yang harus dilakukan dalam bebrapa kurun waktu.
4. Fase Implementasi adalah suatu kegiatan pasti ada yang bertanggungjawab, DPMPTSP juga terdapat adanya pertanggungjawaban yang sebelumnya perlu ada pembagian penempatan SDM yang dimiliki agar sesuai dengan kegiatan yang harus mereka pertanggungjawabkan.
5. Fase Evaluasi yaitu hasil akhir semua kegiatan dalam pengembangan kapasitas di DPMPTSP tertulis didalam laporan kegiatan meskipun tidak secara keseluruhan tahapan namun evaluasi dari setiap yang diimplementasikan tertulis mulai dari input, output, outcomes, benefit dan impact.

D. Permasalahan Pelayanan di DPMPTSP Kab. Sumbawa

Pelaksanaan tugas umum pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Sumbawa yang bergerak dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu terus berusaha meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan terus menjalin koordinasi dan kerjasama yang baik. Dalam memberikan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sumbawa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, meskipun dalam pelayanan perizinan masih adanya keluhan dari masyarkat menganai masih kurangnya pengetahuan msayarakat mengenai aplikasi OSS dan belum juga mengenai masalah gangguan jaringan dalam penggunaan aplikasi OSS. Selain itu masih kurang sosialisasi terhadap penggunaan aplikasi OSS dan alur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa.

E. Struktur Organisasi Sebelum Dan Setelah Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (PP Nomor 18 Tahun 2016)

Dengan berlakunya peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang perangkat Daerah yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, kedudukan, tugas, fungsi, susunan organisasi dan tata kerja perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa , sehubungan dengan peraturan Daerah tersebut ada beberapa satuan kerja Perangkat Daerah yang nomenklaturnya disesuikan, salah satunya adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu digabung dengan Bidang Penanaman Modal pada BPM-LH Menjadi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana di atur dalam peraturan Bupati Sumbawa Nomor 70 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Sebelum berlakunya peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa merupakan bagian yang terpisah antara Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Bidang Penanaman Modal pada BPM-LH. Pelayanan perizinan di Kabupaten Sumbawa pada awalnya bersifat terpadu, pada akhirnya dengan berlakunya peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 salah satunnya kantor pelayanan perizinan terpadu di gabung dengan bidang penanman modal pada BPM-LH menjadi satu pintu.

F. Faktor Penghambat Dalam Pengembangan Kapasitas Kelembagaan di DPMPTSP Kab. Sumbawa

1. Kapasitas Anggaran

Dalam kegiatan pengembangan kapasitas kelembagaan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa alokasi anggaran sangat diperlukan untuk mendukung pelaksanaan seluruh kegiataan lembaga. Namun, dari hasil penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa alokasi anggaran yang disediakan dari APBD sangat minim, sehingga dalam pengembangan kapasitas kelembagaan yang dilakaukan oleh DPMPTSP Kabupaten sumbawa dilakukan secara bertahap. anggaran menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengembangan kapasitas kembagaan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Hal tersebut membuat pengembangan kapasitas kelembagaan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dilakukan secara bertahap dan memanfaatkan anggaran yang ada untuk melaksanakan kegiatan yang menjadi prioritas dan memang dibutuhkan oleh DPMPTSP Kabupaten Sumbawa.

2. Inkonsisten Peraturan

Regulasi juga menjadi faktor penghambat pengembangan kapasitas kelembagaan DPMPTSP Sumbawa. Peraturan merupakan perintah yang harus dipatuhi. Peraturan ini sangat penting dalam penerapannya dan harus diperhatikan dalam operasional pemerintah daerah. Sering berubah-ubanya peratuan perundang-undangan membuat pelayanan pada suatu instansi akan sedikit terganggu karena harus menyesuaikan dengan peraturan yang baru. Penyesuaian dengan aturan yang baru membutuhkan waktu yang cukup lama. Peraturan merupakan acuan yang harus dipatuhi dan harus diperhatikan serta diterapkan oleh semua organisasi, baik karyawan maupun lainnya. Regulasi yang seragam juga berdampak positif terhadap kinerja perangkat saat memberikan layanan perizinan.

Berubahnya sebuah peraturan akan mengakibatkan penyesuaian pelayanan dengan peraturan yang baru. Sehingga membutuhkan waktu untuk menyesuaikan itu semua. DPMPTSP Kabupaten Sumbawa yang berwenang dalam hal penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu juga harus menyesuaikan dengan peraturan yang sering berubah-ubah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Tahun 2022 di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengembangan Kapasitas Kelembagaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik karena dari bukti wawancara dan saat penelitian serta dari dokumentasi DPMPTSP. Program pengembangan kapasitas kelembagaan di DPMPTSP sudah berjalan dengan baik antara lain peningkatan disiplin aparatur, kegiatan peningkatan kualitas SDM guna meningkatkan kualitas pelayanan yang dimana diikutsertakan dalam kegiatan pelatihan dan bimtek, peningkatan sarana dan prasarana dikategorikan sudah baik dilihat dari sarana prasarana yang dimiliki DPMPTSP sudah memadai , dan penguatan organisasi yang sudah berjalan dengan baik dan bekerja sesuai tupoksi masing-masing. Dimensi pengembangan kapasitas di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa sudah sesuai dan terealisasi. Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa DPMPTSP melakukan beberapa tahap dalam pengembangan kapasitas, tahapan itu dilakukan untuk menjawab dari semua permasalahan pada program pengembangan kapsitas kelembagaan dan dalam pengembangan kapasitas kelembagaan dapat terkoordinasi dan terperinci. Dan masih kurangnya sosialisasi sehingga masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai kurang paham pada alur pelayanan di DPMPTSP dan permasalahan mengenai penggunaan aplikasi OSS tersebut.

2. Faktor pendukung dalam pengembangan kapasitas kelembagaan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa adalah Kepemimpinan dan Komitmen Bersama. Adapun faktor penghambat dalam pengembangan kapasitas kelembagaan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa yaitu Kapasitas Anggaran dan Inkonsisten peraturan.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, maka saran yang akan disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa lebih memperhatikan lagi masalah pelatihan dan bimtek kepada para pegawai agar lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanan terkhusunya perizinan.
2. Perlunya penambahan kegiatan sosialisasi SOP terkait pelayanan di DPMPTSP.
3. Perlunya peningkatan penyampain informasi melalui website DPMPTSP yang harus sering diupdate media cetak maupun telekomunikasi.
4. Penyesuaian dengan peraturan yang berubah-ubah, selalu siap untuk menyesuaikan dengan peraturan yang sering berubah-ubah.
5. Melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa program pengembangan kapasitas kelembagaan memberikan dampak yang diinginkan.
6. Pengoptimalan penggunaan anggaran dalam pengembangan kapasitas kelembagaan di DPMPTSP.

DAFTAR PUSTAKA

Kasmad, R & Alwi, 2014 *Analisis Jaringan Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Implementasi Kebijakan Pemeberdayaan Pedagang Kaki Lima di Kota Makassar*. Makassar.

Mutiara, (2013) *Pengembangan Kapasitas organisasi (Capacity Building*). Diakses melalui http://mutiara-fisip11.web.unair.ac.id/artikel_detail-75610-Pengembangan%20Kelembagaan Pengembangan%20Kapasitas%20Organisasi%20%28Capacity%20Building%29.html/[diakses pada 20 November 2013].

Prawitno , A, Rahmat, & Rusdi, M. 2015. *Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas pelayanan Publik pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone*. Makassar : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin.

Ratnasari, J, D., Makmur, M., & Ribawanto, H. 2013. *Pengembangan Kapsitas (Capacity Building) Kelembagaan Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang. Jurnal Administrasi Publik (JAP*), Vol. 1 No.3.

Perundang-Undangan :

Peraturan Presiden No. 59 Tahun 2012 Tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah.

Peraturan Presiden No. 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.