

**FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA CAPAIAN
KINERJA PROGRAM PROMOSI PELUANG USAHA
SEKTORBIDANG USAHA UNGGULAN TAHUN 2019
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

**ADILLAH PUTRI UTAMI
NIM. 07011381722167**

KONSENTRASI MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA CAPAIAN KINERJA PROGRAM PROMOSI PELUANG USAHA SEKTOR BIDANG USAHA UNGGULAN TAHUN 2019 DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

ADILLAH PUTRI UTAMI
07011381722167

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, September 2021

Pembimbing I

Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002



Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA CAPAIAN KINERJA PROGRAM PROMOSI PELUANG USAHA SEKTOR BIDANG USAHA UNGGULAN TAHUN 2019 DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 27 Oktober 2021
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Drs. Gatot Budiarto, MS
Ketua



Ermanovida, S.Sos., M.Si
Anggota



Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
Anggota



Dra. Martina, M.Si
Anggota



Palembang, Desember 2021
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adillah Putri Utami

NIM : 07011381722167

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Capaian Kinerja Program Promosi Peluang Usaha Sektor Bidang Usaha Unggulan Tahun 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang di temukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain tentang karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya. Demikian surat ini saya buat dengan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 31 Januari 2022

Yang membuat pernyataan

Adillah Putri Utami

NIM : 07011381722167

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.” (Thomas

Alva Edison)

“Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dikerjakan, Hanya tidak ada sesuatu yang mudah.” (Napoleon Bonaparte)

Dengan Ridho Allah SWT, maka skripsi ini dipersembahkan kepada :

- 1. Kedua Orang Tua Saya, Bapak Dasril Nofrial Effendi S.E dan Ibu Murni S.H**
- 2. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI**
- 3. Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017**
- 4. Almamater Kebanggan**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah masih diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Capaian Kinerja Program Promosi Peluang Usaha Sektor Bidang Usaha Unggulan Tahun 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Palembang ”

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum dalam menempuh derajat Strata 1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis menyadari banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama pengerjaan skripsi ini, dan senantiasa memberikan petunjuk dalam menjalani kehidupan.
2. Kedua orangtua, Papa Dasril Nofrial Effendi S.E dan Ibu Murni, S.H sebagai orang yang tak pernah letih memberikan dukungan selama perkuliahan dan mendoakan anaknya dapat sukses dunia akhirat. Terima kasih atas do'a, bantuan, dan dukungannya baik yang bersifat moril maupun materil selama ini.
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

5. Bapak Drs. Gatot Budiarto M.S sebagai Dosen Pembimbing 1 saya, yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si Dosen Pembimbing 2 saya, yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yang selalu terbuka dan membantu penelitian ini.
8. Sahabat-Sahabatku, Khairul Ihwan, Bella Ayu Syahfitri, Heliza dan Revita Oktaria yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar saya segera menyelesaikan skripsi.
9. Syafira Aprilia, S.AP yang selalu memberikan, saran, dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Vernanda Satia Utama, S.T sebagai anugerah yang hadir dalam hidup saya, senantiasa menemani disetiap hari – hari yang saya lalui.
11. Terima Kasih juga kepada teman – teman sesama jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017 atas kerjasama dan kekompakkannya.
12. Semua Pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan rahmat-Nya atas. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Desember 2021

Adillah Putri Utami

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah berdasarkan laporan hasil kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang sejak 2016 hingga 2019 terdapat satu program yang tidak berhasil melampaui target kinerja yang ditetapkan dengan penilaian hasil kinerja yang cenderung stagnan bahkan sampai 4 tahun berturut – turut, yaitu pada program promosi peluang usaha sektor bidang usaha unggulan. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor penyebab rendahnya kinerja program promosi peluang usaha sektor bidang usaha unggulan ini maka dilakukan analisis menggunakan teori dari Kadarwati (2003) yang menjelaskan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi rendahnya capaian kinerja pada program yang dijalankan pada sebuah organisasi, yang melihat tiga point penting yaitu : (1) dimensi Input yang pada indikator Kinerja Anggaran dalam perencanaan dan pelaksanaan program merupakan salah satu faktor penyebab rendahnya capaian kinerja, (2) Dimensi Proses yang pada indikator Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang mengadakan kegiatan dan event untuk pengenalan lokasi terkait untuk mencari investor merupakan salah satu faktor penyebab rendahnya capaian kinerja, (3) Dimensi Output yang pada indikator Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang melaksanakan perjanjian kerjasama antara pihak penyelenggara dengan pihak investor merupakan salah satu faktor penyebab rendahnya capaian kinerja. Penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara jelas dan mendalam apa saja faktor – faktor penyebab rendahnya capaian kinerja pada Program Peluang Usaha Sektor Bidang Usaha Unggulan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Kata Kunci : Kinerja, Program, Peluang Usaha Sektor Bidang Usaha Unggulan

Pembimbing I



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Palembang, Desember 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



ABSTRACT

The background of this research is based on the report on the performance results of the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Palembang from 2016 to 2019 there is one program that does not succeed in exceeding the performance targets set by the assessment of performance results which tend to stagnate even for 4 consecutive years, namely in the business opportunity promotion program for the leading business sector. To find out what are the factors causing the low performance of the business opportunity promotion program in this leading business sector, an analysis is carried out using the theory of Kadarwati (2003) which explains what factors affect the low performance achievement of programs run in an organization, which sees three important points, namely: (1) the Input dimension which is in the Budget Performance indicator in program planning and implementation is one of the factors causing the low performance achievement, (2) the Process Dimension which is an indicator of the Palembang City Investment and One Stop Integrated Service Office holding activities and events for the introduction of related locations to find investors is one of the factors causing the low performance achievement, (3) Output Dimensions which are indicators of the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Palembang implementing a cooperation agreement between the organizers and the investors. feed is one of the factors causing the low performance achievement. This study used a qualitative descriptive method which aims to describe clearly and in depth what are the factors causing the low performance achievement in the Business Opportunity Program for the Leading Business Sector at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Palembang

Keywords : Performance, Program, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Palembang

Pembimbing I



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Palembang, Desember 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Definisi Manajemen Sektor Publik	9
2. Definisi Manajemen Organisasi	10
3. Definisi Kinerja.....	11
4. Definisi Manajemen Kinerja	11
5. Definisi Pengukuran Kinerja.....	12
6. Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Pencapaian Kinerja.....	13
6.1 Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Pencapaian Kinerja Menurut LAN RI... 13	
6.2 Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Pencapaian Kinerja Menurut Mahmudi	14
6.3 Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Pencapaian Kinerja Menurut Kadarwati	15
7. Definisi Program Promosi Sektor Usaha Bidang Usaha Unggulan	15

8. Model Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Definisi Konsep	26
C. Fokus Penelitian	27
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Informan Penelitian	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
1. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	38
2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	39
3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	39
4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	42
5. Sumber Daya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	57
B. Analisis Faktor – Faktor Penyebab Rendahnya Capaian Kinerja Program Promosi Peluang Usaha Sektor Bidang Usaha Unggulan Tahun 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	60
1. Input/Masukan.....	60
2. Proses/Aktivitas.....	69
3. Output/Keluaran	77
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Persentase Hasil Capaian Kinerja Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Tahun 2016 – 2019	5
2. Uraian Capaian Kinerja dan Rasio Persentase Capaian Kinerja DPM-PTSP Kota Palembang Tahun 2016 – 2019	6
3. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	17
4. Fokus Penelitian.....	28
5. Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Tingkat Pendidikan Formal dan Jenis Kelamin.	57
6. Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Pangkat / Golongan dan Esselon	59
7. Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Tingkat Pendidikan.....	61
8. Jumlah Aparatur Sipil Negara yang telah mengikuti Pendidikan Jabatan Struktural	62
9. Total Anggaran dan Realisasi Anggaran pada Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	64
10. Uraian Tugas Tahap Perencanaan Bidang Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	70
11. Uraian Tugas Tahap Riset Bidang Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	72
12. Uraian Tugas Tahap Pelaksanaan Bidang Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	74
13. Uraian Tugas Tahap Monitoring dan Evaluasi Bidang Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Palembang.....	42
Gambar 4.3 Grafik Realisasi Anggaran di DPM-PTSP Kota Palembang	65
Gambar 4.4 Wawancara Dengan Ibu Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal DPM-PTSP	65
Gambar 4.5 Foto-Foto saat Kegiatan Infrada 2019	67
Gambar 4.6 Sarana dan Prasarana DPM-PTSP	68
Gambar 4.7 Alur Perencanaan atas Kegiatan Program Promosi Sektor Peluang Usaha Unggulan di DPM-PTSP	71
Gambar 4.8 Foto Kegiatan Pameran Promosi Sektor Peluang Usaha Unggulan yang dilaksanakan di PTC Mall.....	73
Gambar 4.9 Alur Pelaksanaan atas Kegiatan Program Promosi Sektor Peluang Usaha Unggulan di DPM-PTSP	75
Gambar 4.10 Alur atas tahapan monitoring dan evaluasi terkait kegiatan dan event dilaksanakan oleh DPM- PTSP kota Palembang.....	77
Gambar 4.11 Bapak Toyeb Rakembang (Anggota DPRD Provinsi Sumatera Selatan	79
Gambar 4.12 Wawancara bersama Manager HSE PT Trans Retail Indonesia (Transmart)..	81
Gambar 4.13 Wawancara bersama ARM PT Ciputra Development Tbk (Perumahan Citraland)	82

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Matriks Hasil Wawancara
3. Kartu Bimbingan
4. Lembar Revisi Seminar Proposal
5. Lembar Revisi Ujian Komprehensif
6. Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
7. Bukti Laporan Kegiatan INFRADA
8. Uraian Tugas Bidang Promosi DPM-PTSP
9. Foto – foto kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Efektif mengandung makna *doing the right things*, atau melakukan sesuatu hal yang benar. Manajemen yang baik dan benar ini harus diterapkan di seluruh elemen dalam organisasi, termasuk pada manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2001).

Manajemen sumber daya manusia (SDM) menjadi hal yang teramat penting bagi organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dapat bertumbuh. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sentral dalam pencapaian tujuan organisasi, dan pengelolaan sumber daya manusia haruslah menjadi fokus utama dalam organisasi.

Pada organisasi publik, yang harus selalu dijadikan fokus utama adalah pengelolaan sumber daya manusia yang terbaik dalam menjalankan fungsi manajemen dalam organisasi sektor publik. Tingginya peran pemerintah dalam memenuhi permintaan terhadap pelayanan publik mendorong pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan.

Pencapaian kinerja hanya bisa diketahui melalui pengukuran kinerja organisasi. Pada dasarnya dilakukan pengukuran kinerja organisasi, namun hanya sekedar formalitas belaka. Hal ini tentunya menjadikan pengukuran kinerja yang dilakukan

hanya sia-sia. Selain itu tidak jarang *design* atau model dari pengukuran kinerja organisasi publik ini belum tepat, aspek-aspek mana saja yang masih perlu diperlu diperbaiki, dan apa dampaknya bila tidak diperbaiki juga tidak jelas.

Kinerja adalah pelaksanaan dari rencana yang telah disusun. Pelaksanaan ini dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja.

Pencapaian kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian, dan *review* atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia. Melalui monitoring, dilakukan pengukuran dan penilaian kinerja secara periodik untuk mengetahui pencapaian kemajuan kinerja dilakukan prediksi apakah terjadi deviasi pelaksanaan terhadap rencana yang dapat mengganggu pencapaian tujuan.

Organisasi harus memiliki gambaran pencapaian kinerja sebaik – baiknya agar organisasi tersebut mampu bertahan. Berbagai upaya dilakukan agar organisasi mampu bertahan dalam iklim dunia yang kompetitif, diantaranya organisasi dituntut agar mampu mewujudkan strategi-strategi jangka panjang. Strategi-strategi jangka panjang tersebut akan diwujudkan dan diterjemahkan dalam serangkaian *action* atau aktivitas organisasi, oleh karena itu pengukuran kinerja organisasi hanya dari perspektif finansial tidaklah memadai lagi sehingga diperlukan suatu alat yang dapat mengukur kinerja dari berbagai perspektif secara komprehensif.

Pengukuran pencapaian kinerja digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian terhadap sukses atau tidaknya sebuah organisasi dalam visi, misi, tujuan, keyakinan dasar, dan nilai dasar. Pengukuran pencapaian kinerja organisasi juga dapat

memberikan gambaran terkait faktor – faktor apa saja yang mendukung pencapaian kinerja organisasi, hingga meminimalisir kesalahan manajemen atas sumber daya manusia, keuangan, produksi. Secara tidak langsung, pengukuran pencapaian kinerja organisasi dilakukan guna meminimalisir kesalahan manajemen organisasi secara keseluruhan.

Ada beberapa kesalahan manajemen yang dapat menyebabkan pengukuran pencapaian kinerja yang dilakukan sia-sia dan tidak memberikan dampak terhadap organisasi, yaitu :

1. Anggota organisasi kurang paham mengenai kinerja yang diharapkan.
2. Ketidakjelasan makna kinerja yang akan diimplementasikan.
3. Minimnya keakuratan instrument pengukuran kinerja.
4. Minimnya kepedulian atasan dalam mengelola kinerja.

Di Indonesia, ada banyak sekali organisasi – organisasi publik yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palembang adalah bagian dari Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah unsur pendukung tugas walikota di bidang pelayanan perizinan berdasarkan kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berbeda.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palembang melayani 52 jenis perizinan antara lain : Keterangan Rencana Kota, Surat

Pernyataan Pengelolaan Lingkungan, Keterangan Hygienis dan sanitasi, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Praktik Dokter (IPD), Izin Praktik Bidan (IPB), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Izin Tenaga Teknis Kefarmasian (ITTK), Izin Praktik Perawat (IPP), Izin Penyelenggaraan Apotik (IPA), dan lainnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang merupakan organisasi publik yang menaungi bidang perizinan. Pelayanan publik menjadi bidang utama dalam mengembangkan berbagai potensi sumber daya yang dimiliki. Sehingga dengan adanya pelayanan publik, pemerintah memberikan wewenang kepada DPM- PTSP untuk mengatur dan mengurus pembangunan daerah sebagai wujud upaya percepatan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan daya saing daerah.

Menurut Lumpkins (1996) Pengukuran kinerja organisasi hendaklah menggunakan atau mengintegrasikan dimensi pengukuran yang beragam (*multy measures*).

Pendapat ini sejalan dengan hasil studi empirik Feltham, Xie, 1994 dan Kaplan, Norton, 1992 (dikutip oleh Kusmayadi, 2009) menyatakan bahwa pengukuran kinerja finansial (*financial performance measurement*) atau ukuran kinerja tunggal (*single performance measurement*) tidak mampu mengungkap aspek penting kinerja organisasi.

Lillies (1995) dan Harrison & Poole (1997) menyatakan bahwa pengukuran kinerja organisasi yang hanya mendasarkan pada ukuran non finansial menunjukan hubungan tidak signifikan terhadap peningkatan kinerja.

Karena alasan ini maka pentingnya ditentukan *design* dan model terbaik dalam melakukan pengukuran pencapaian kinerja organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Pada dasarnya, tiap organisasi selalu

melakukan pengukuran capaian kinerja setidaknya – tidaknya satu tahun sekali sebagai sarana evaluasi maupun formalitas. Berikut adalah hasil pengukuran capaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang :

Tabel 1
Persentase hasil capaian kinerja kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Tahun 2016 - 2019

No.	Hasil Capaian Kinerja Keseluruhan (%)	Tahun
1.	85,40 %	2016
2.	85,40 %	2017
3.	85,40 %	2018
4.	86,06 %	2019

Sumber : Dokumen LKPJ 2019 dan Renstra Perubahan 2018-2023, diolah penulis

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pada tahun 2019, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang memiliki nilai persentase paling tinggi pada hasil capaian kinerja keseluruhan.

Dalam konteks mendapatkan gambaran pencapaian kinerja organisasi, organisasi publik harus menetapkan indikator-indikator dan target kinerja yang berorientasi kepada masyarakat. Pengukuran pencapaian kinerja pada organisasi publik dapat meningkatkan pertanggungjawaban dan memperbaiki proses pengambilan keputusan (Ittner dan Larcker 1998).

Sejalan dengan teori diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang juga menetapkan indikator dan target kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi ini sendiri, seperti berikut ini :

Tabel 2
Uraian Capaian Kinerja dan Rasio Persentase Capaian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Tahun 2016 - 2019

No	Capaian kinerja	Rasio Capaian (%)			
		2016	2017	2018	2019
1	Jumlah Investor Berskala Nasional	100	100	100	100
2	Jumlah Nilai Investasi Berskala Nasional	1695	1695	1695	1700
3	Daya Serap Tenaga Kerja PMDN / PMA	160,24	160,24	160,24	160,30
4	Promosi peluang usaha sektor/bidang	65,53	66,73	65,53	65,00
5	Terselenggaranya fasilitas pemerintah daerah dalam rangka kerjasama UMKM-Pengusaha	250	250	250	255
6	Terlaksananya bimbingan pelaksanaan kegiatan penanaman modal kepada masyarakat dunia usaha 1 kali pertahun	100	100	100	100
7	Kenaikan/penurunan nilai realisasi investasi	160,14	160,14	160,14	285,7
8	Terimplementasikannya sistem pelayanan informasidan perizinan inestasi secara elektronik (SPIPISE)	100	100	100	100
9	Terlayannya masyarakat dalam pengurusan IMB	100	100	100	100
10	Penerbitan IUJK	100	100	100	100
11	Terselenggaranya pelayanan perijinan dan nonperijinan di bidang PM melalui PTSP	100	100	100	100

Sumber : Renstra Perubahan DPM-PTSP Kota Palembang 2018-2023, diolah Penulis 2021

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa dari 11 sasaran kinerja dengan target 100%, terdapat 10 program yang berhasil mencapai dan melebihi target sasaran, dan 1 program belum mampu menyampai target kinerja, bahkan selama empat tahun berturut – turut. Dalam penelitian ini penulis hanya mendapatkan data terakhir laporan kinerja per 2019 karena pada tahun 2020 tidak banyak program yang berhasil dijalankan, dan dapat dikatakan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang sangat buruk. Karena alasan itulah penulis membatasi lingkup penelitian ini hanya di tahun 2019.

Dari data ini penulis merasa penting untuk melihat faktor – faktor apa saja yang mendukung tidak tercapainya target kinerja program promosi peluang usaha pada sektor bidang usaha unggulan pertahun di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang pada tahun 2019, dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), yang diperlukan untuk peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik, salah satu misi utama birokrasi pemerintah adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Untuk semua pemaparan di atas maka perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk permasalahan ini, dan akan dibahas dalam Skripsi ini dengan judul “Faktor – Faktor Penyebab Rendahnya Capaian Kinerja Program Promosi Peluang Usaha Sektor Bidang Usaha Unggulan Tahun 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Masalah penelitian dalam tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana Faktor – faktor yang menyebabkan rendahnya pencapaian kinerja program promosi peluang usaha sektor bidang usaha unggulan tahun 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan mengetahui faktor – faktor penyebab rendahnya pencapaian kinerja program promosi peluang usaha sektor bidang usaha unggulan tahun 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

2. Sebagai tambahan referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian terkait faktor penyebab rendahnya capaian kinerja.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis dari hasil penelitian kali ini adalah :

1. Sebagai studi penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan tentang penyebab rendahnya pencapaian kinerja sebuah program.
2. Sebagai masukan yang dapat menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang Manajemen Sektor Publik khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi.
3. Sebagai sarana evaluasi untuk perbaikan dimasa mendatang bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dalam hal manajemen kinerja organisasi agar bisa menjadi lebih baik ke depannya.
4. Sebagai referensi yang relevan untuk penelitian lebih lanjut bagi jurusan Ilmu Administrasi Publik terkhusus konsentrasi Manajemen Sektor Publik.

DAFTAR PUSTAKA

Keban, Yeremias T, 2014, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Yogyakarta :Penerbit Gava Media.

Koesomowidjojo, Suci RM, 2014, *Balanced Scorecard Model Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Empat Perspektif*, Jakarta : Penerbit Raih Asa Sukses.

Sinambela, Lijan & Sarton, 2019, *Manajemen Kinerja (Pengelolaan, Pengukuran, dan Impikasi Kinerja)*, Depok : PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : Penerbit Alfabeta.

Wibowo, 2016, *Manajemen Kinerja*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Jurnal

Anita Rauzana dan Dwi Andri Usni, 2016, *Media Komunikasi Teknik Sipil*,
 “Kajian Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Kinerja Mutu pada Proyek Konstruksi di Provinsi Aceh”. Volume 26, Nomor 2.

Febrian Aji Prakoso, dkk, 2017, *PERMANA*,
 “Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja (Studi Kasus Pada KUD Karya Mina Kota Tegal)”. Volume 03, Nomor 02.

Dwi Agung Nugroho Arianto, 2016, *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*,
 “Analisis Penyebab dan Dampak Rendahnya Semangat Kerja Guru di SLB-CYaspenlub Kabupaten Demak”. Volume 11, Nomor 1.

Geraldino A Sayd, dkk., 2016, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*,
 “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Kantor Pertanahan Rote Ndao”.
 Volume 19, Nomor 3.

Imelda RHN, 2004, *Jurnal Ekonomi Akuntansi Universitas Kristen Petra*,
 “Implementasi Balanced Scorecard pada Organisasi Publik”. Volume 06, Nomor 02.

Inda Harisa Fintari dan I Fachrizal, 2018, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA) Universitas Syiah Kuala*,
 “Pengukuran Kinerja PDAM dengan Pendekatan Balanced Scorecard”.
 Volume 03, Nomor 02.

Khansa Chestisa Putri, Tanpa Tahun, *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*,
 “Analisis Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard pada PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto”. Volume 1, Nomor 1.

- Monika Kussetya Ciptani, 2000, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Universitas Kristen Petra, "*Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan*". Volume 2, Nomor 1.
- Ni Made Witha Dwipartha, 2016, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, "*Pengaruh Faktor Ekonomi Makro dan Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia*". Volume 1, Nomor 1.
- Nova Listiana, dkk., 2016, Jurnal Kesehatan Masyarakat, "*Analisis Penyebab Rendahnya Kinerja Organisasi di Puskesmas Candilama Kota Semarang*". Volume 19, Nomor 3.
- Noviana Hermanus Djo & Ida Bagus Dharmadiaksa, 2019, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, "*Penerapan Balanced Scorecard pada Pengukuran Kinerja PT Blue Bird Tbk*". Volume 26, Nomor 3.
- Srinalia, 2016, Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA, "*Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Kinerja Guru dan Korelasinya Terhadap Pembinaan Siswa : Studi Kasus di SMAN 1 Darul Imarah Aceh Besar*". Volume 15, Nomor 2.
- Surya Akbar, 2016, JIAGANIS, "*Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan*". Volume 3, Nomor 2.
- Umi Pratiwi, 2010, Jurnal Ekonomi dan Akuntansi Universitas Soedirman, "*Balanced Scorecard dan Management Strategik*". Volume 11, Nomor 02.
- Vera Devanil & Ade Setiawarnan, 2015, Jurnal Sains Teknologi dan Industri, "*Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metoda Balanced Scorecard*". Volume 13, Nomor 1.
- Wanda Pramudani Limbul & Eka Ardhani Sisdyani, 2016, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, "*Evaluasi Kinerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Denpasar Berbasis Balanced Scorecard*". Volume 15, Nomor 3.
- Winarandu dan Marlini, 2014, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, "*Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Kinerja Pustakawan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (KPAD) Pesisir Selatan*". Volume 2, Nomor 1.
- Yulana Tri Suryani & Endang Dwi Retnani, 2016, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi STIESIA Surabaya, "*Implementasi Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Manajemen Rumah Sakit*". Volume 5, Nomor 1