

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat penting dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan dianggap tidak mengalami peningkatan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena kenyataannya pelayanan yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mendudukan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat. Artinya birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Untuk membantu masyarakat agar tidak sulit dalam mendapatkan pelayanan maka di tahun 2006 Mendagri (Mentri Dalam Negeri) mengeluarkan Permendagri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Langkah ini dilakukan agar semua jenis pelayanan yang sama dilakukan dalam satu instansi saja sehingga masyarakat tidak bingung

dan mudah dalam mendapatkan pelayanan. Dalam Permendagri ini menjelaskan bahwa masing-masing daerah membuat PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) sendiri di daerahnya yang bernama KP2T(Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu).

Agar pelayanan dapat berjalan efektif dan prima di masing-masing daerah, pada tahun 2008 mendagri mengeluarkan Permendagri No. 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja pelayanan perizinan terpadu di daerah. Hal ini dimaksudkan agar masing-masing daerah membentuk sendiri instansi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan daerahnya masing-masing.

Di Kota Padang sendiri untuk menciptakan kinerja instansi pemerintah dan untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, pemerintah Kota Padang melakukan berbagai restrukturisasi pada instansi-instansi pemerintah di Kota Padang yang ditunjukkan dengan di keluarkannya Perda Kota Padang No. 16 tahun 2008¹ dan Perda Kota Padang No. 15 tahun 2012². Dalam prakteknya restrukturisasi instansi dapat berupa penggabungan instansi atau peleburan instansi pemerintah. Hal ini bertujuan agar kinerja instansi pemerintah dapat berjalan efektif.

Pada saat sekarang ini berbagai instansi pemerintah di daerah berlomba-lomba untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik. Menurut Ombudsman Sumatera Barat, ada beberapa instansi pemerintah di Kota Padang yang

¹ Perda Kota Padang No. 16 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Dinas Daerah

² Perda Kota Padang No. 15 tahun 2012 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Inspektorat, badan perencanaan pembangunan daerah dan lembaga teknis daerah.

memiliki kinerja yang baik dan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan yang terlihat seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.1. Nilai Observasi Ombudsman terhadap kepatuhan instansi pemerintah kota padang terhadap Pelaksanaan UU No. 25 tahun2009 tentang pelayanan publik

No	Pemda Kota	Juni 2014		
		Nilai	Posisi	Zona
1	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	910	1	Hijau
2	Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset	860	2	Hijau
3	Bapelda Kota Padang	850	3	Hijau
4	Dinas Sosial dan Tenaga Kerja	850	4	Hijau
5	Dinas Kehutanan	830	5	Hijau

Data olahan dari Ombudsman perwakilan Sumatera Barat tahun 2014

Tabel diatas merupakan 5 nilai terbaik yang dikeluarkan Ombudsman dalam hal penilaian standar pelayanan publik dimana BPMP2T (Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) berada di posisi pertama dan masuk dalam zona hijau yang berarti telah memenuhi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai dengan UU tentang pelayanan publik. Ini dapat diartikan bahwa BPMP2T merupakan instansi pemerintah di kota Padang yang paling baik dalam melaksanakan pelayanan publik.

BPMP2T sendiri adalah instansi pemerintah Kota Padang yang merupakan hasil penggabungan 2 instansi sebelumnya yaitu KP2T (Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu) dan KPM (Kantor Penanaman Modal). Kedua instansi atau kantor ini resmi digabung setelah dikeluarkannya Perda Kota Padang No. 15 tahun 2012 dan memulai aktivitasnya pada januari 2013.

Dengan melihat hasil observasi dari Ombudsman Sumatera Barat diatas maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan

oleh BPMP2T sangat baik dan sangat memuaskan. Dalam wawancara dengan bapak Asril seorang pengusaha tour ketika ditanya tanggapan mengenai pelayanan yang dilakukan oleh BPMP2T mengatakan:³

“Saya puas dengan pelayanan yang diberikan terutama dalam waktu pelayanan, keramahan dan kejelasan informasi. Selama saya kesini yaitu sebanyak 2 kali, penyelesaian perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi memang bagi masyarakat yang ingin mengurus izin harus benar-benar sudah melengkapi persyaratan dengan benar sehingga tidak terjadi kesalahan dan koreksi data sehingga dapat diselesaikan tepat seperti waktu yang diinginkan”.

Sama halnya dengan Ibuk Feny yang merupakan seorang pengusaha salon ketika ditanya tanggapan mengenai pelayanan yang dilakukan oleh BPMP2T mengatakan:

“Pelayanan disini cukup bagus. Petugasnya ramah, informasi yang disampaikan jelas dan tidak berbelit-belit.”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan memang pelayanan yang diberikan oleh BPMP2T telah dilakukan dengan baik. Terbukti masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga menimbang hasil observasi standar pelayanan publik oleh Ombudsman diatas yang menyatakan bahwa BPMP2T berada diperingkat pertama dalam kepatuhan instansi terhadap standar pelayanan publik.

Selain itu BPMP2T yang merupakan badan yang baru dilakukan penggabungan akan membutuhkan penyesuaian dalam bekerja. Ini dikarenakan sebelumnya kantor/ instansi yang digabung yaitu KP2T dan KPM merupakan kantor yang memiliki pekerjaan yang berbeda meski keduanya

³ Wawancara tanggal 10 Desember 2014 di BPMP2T pukul 10.00 WIB

sama-sama bekerja dalam pelayanan publik. Tidak jarang instansi pemerintah yang merupakan hasil restrukturisasi mengalami kinerja yang kurang memuaskan ditahun-tahun awal restrukturisasinya. Ini dikarenakan lamanya proses penyesuaian di internal organisasi dimana penyesuaian kerja, tugas, koordinasi dan wewenang yang sebelumnya berbeda akan dilakukan secara bersama-sama.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Ludi Anwar, Kabid pelayanan perizinan mengenai pelaksanaan kerja di BPMP2T pasca dilakukannya penggabungan mengatakan seperti wawancara berikut⁴:

“memang awalnya sulit dapat melakukan kinerja karena perbedaan tugas dan kerja sebelumnya menyebabkan terjadinya kesalahpahaman diantara pegawai. Akan tetapi kami selalu berusaha menciptakan koordinasi yang baik berupa saling membantu pegawai yang tidak mengerti akan pekerjaan mereka”

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Fajri Zalmi, Kasubid Pembinaan pada Bidang Pengawasan dan Pengendalian seperti wawancara berikut:⁵

“Sebenarnya kami tidak memiliki kendala yang serius ketika baru di gabung seperti kendala tugas karena pegawai disini khususnya pada Bidang yang saya tempati sejak digabung dan dibentuk bidang ini kami selalu bekerja semaksimal mungkin dan berusaha bekerja sesuai dengan Tupoksi kami. Untuk koordinasi antar unit bidang memang perlu dijalin karena semua bidang yang ada nantinya akan saling terkait kerja”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan sebagian pegawai memang harus bisa beradaptasi dengan pekerjaan baru karena melakukan kerja diawal penggabungan karena perbedaan kerja dan tugas sebelumnya tapi sedikit dapat diatasi dengan koordinasi kerja yang coba diciptakan instansi untuk

⁴ Wawancara tanggal 16 Oktober 2014 di BPMP2T pukul 15.00 WIB

⁵ Wawancara tanggal 16 Maret 2015 di BPMP2T pukul 10.00 WIB

menciptakan kinerja lebih optimal. Sedangkan sebagian pegawai lainnya beranggapan penggabungan tidak menjadi hambatan untuk dapat bekerja dengan maksimal. Yang dapat ditarik kesimpulannya setelah dilakukannya penggabungan semua unit bidang beserta pegawainya berusaha untuk dapat bekerja dengan maksimal sesuai dengan arahan atasan di masing-masing bidang.

Untuk menciptakan kinerja yang baik maka sebuah organisasi harus memiliki pola manajemen yang baik. Manajemen merupakan suatu proses mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola⁶. Dalam memajemen organisasi ada fungsi-fungsi, tahapan atau proses yang harus dilakukan seperti yang dikemukakan oleh William H. Newman dimana mengatakan bahwa untuk memajemen organisasi harus melakukan dan melalui 5 proses yaitu : Planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Assembling resources (pengumpulan sumber), Supervising (pengendalian kerja), dan Controlling (pengawasan) yang disingkat dengan akronim POASCO⁷.

Terkait dengan fungsi pertama yaitu Perencanaan, di BPMP2T sendiri sudah melakukannya. Dalam melaksanakan perencanaan kerja terjadi beberapa kendala seperti yang dijelaskan oleh Bapak Rinaldi Kasim, Kabid Bidang Kerja Sama Antar Lembaga Penanaman Modal seperti wawancara berikut:⁸

“dalam segi perencanaan permasalahan yang terjadi Cuma terletak pada tidak sinkron nya antara apa yang sudah direncanakan dengan yang disahkan. Maksudnya ini juga terkait dengan anggaran seperti : lembaga ini mempunyai rencana A dengan anggaran sebesar

⁶ Irfan Fahmi. 2011. Manajemen: Teori, kasus dan solusi. Bandung: Alfabeta, halaman 2

⁷ Soewarno Handayani. 1992. Pengantar Studi Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen. Jakarta: Haji Masagung. hal 20

⁸ Wawancara dilakukan pada Tanggal 16 Maret 2015 di BPMP2T Pukul 11.00

5 juta rupiah. Ketika disahkan rencana A tetap masuk dalam kegiatan tetapi anggaran yang disahkan hanya sebesar 3 juta rupiah. Maka nantinya itu menjadi hambatan juga dalam melaksanakan kegiatan tersebut.”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk perencanaan kegiatan yang akan dilaksanakan terkendala dengan perencanaan anggaran kegiatan. Terjadinya ketidaksinkronan antara perencanaan anggaran kegiatan dengan anggaran yang di sahkan untuk kegiatan. Sedangkan untuk perencanaan kegiatannya sendiri tidak terjadi masalah dimana kegiatan yang direncanakan seluruhnya tetap disahkan oleh Kepala Badan.

Dalam fungsi manajemen selanjutnya yaitu Sumber Daya yang tersedia, masih terdapat beberapa kendala dan permasalahan yang terjadi didalam organisasi BPMP2T itu sendiri. Dari hasil wawancara dengan bapak Ludi mengenai permasalahan yang ada atau yang di alami pada BPMP2T dapat dijelaskan sebagai berikut.⁹

“ada beberapa permasalahan yang terjadi yaitu dalam masalah SDM (Sumber Daya Manusia), Sarana dan Prasarana, dan termasuk sarana dan prasarana dalam segi pengawasan kerja untuk kegiatan eksternal organisasi ”

Hal serupa juga dijelaskan oleh Bapak Rinaldi Kasim seperti wawancara sbagai berikut:

“mengenai sumber daya yang tersedia, permasalahan yang terjadi yang paling penting adalah sarana dan Prasarana contohnya: Kekurangan peralatan kantor seperti di bidang saya hanya memiliki 3 unit komputer. Contoh kedua yaitu kurangnya kendaraan operasional yang digunakan untuk kerja di lapangan. Sekarang saja untuk melakukan kerja lapangan harus menggunakan kendaraan pribadi masing-masing pegawai”.

⁹ Wawancara tanggal 16 Oktober 2014 di BPMP2T pukul 15.00 WIB

Dari wawancara diatas disimpulkan terjadi kekurangan sarana dan prasarana yaitu peralatan kantor yang menunjang aktivitas kerja karena dizaman sekarang ini peralatan kantor seperti komputer dan sebagainya memang sangat penting dan dibutuhkan dan menjadi alat yang digunakan dalam bekerja. Selain itu permasalahan yang terjadi terletak pada kurangnya kendaraan Operasional kerja sehingga untuk melaksanakan kerja lapangan seperti survey lapangan atau pengawasan dilapangan menggunakan kendara pribadi milik pegawai. Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Fajri Zalmi dalam wawancara sebagai berikut:

“kalau soal sarana dan prasarana yang menjadi masalah dalam bidang kami yaitu kurangnya kendaraan operasional kerja. Kami yang melakukan kerja lapangan harus menggunakan kendaraan pribadi karena kurangnya kendaraan operasional kita”

Selain kendala dalam sumber daya peralatan, permasalahan juga terjadi pada sumber daya manusia yang ada. Permasalahan tersebut ada berupa permasalahan kuantitas SDM dan juga kualitas SDM. Adapun jumlah pegawai BPMP2T berdasarkan golongan dan pendidikan ditunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 1.2. SDM Penyelenggara Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang Tahun 2013

Jenis Pendidikan							Jumlah	Golongan				Jumlah
SD	SMP	SMA	D2/D3	S1	S2	S3		I	II	III	IV	
-	-	18	9	32	10	-	60	-	18	32	10	60

Sumber : BPMP2T -Desember 2013

Dari tabel diatas dapat terlihat jumlah pegawai BPMP2T berjumlah 60 orang dan menurut bapak Ludi itu merupakan seluruh pegawai yang berasal

dua instansi atau kantor sebelumnya tidak terjadi pengurangan pegawai. Dari hasil wawancara dengan bapak Ludi mengenai kekurangan SDM dapat dijelaskan sebagai berikut:¹⁰

“memang kendala kekurangan pegawai dirasakan oleh badan ini. Dengan jumlah pegawai diatas dan beban kerja yang ada meski sebenarnya beban kerja tidak berbeda jauh dengan sebelum dilakukannya penggabungan tapi tetap saja permasalahan ini sangat dirasakan terutama nantinya dalam pelaksanaan pengawasan di eksternal organisasi”

Dari hasil wawancara diatas terlihat terjadinya kesulitan dalam bekerja karena beban kerja yang sudah menjadi satu. Beban kerja yang dimaksud tidak hanya dalam pelayanan perizinan namun juga beban kerja lain seperti pengawasan administrasi dan pengawasan eksternal yang dilakukan oleh BPMP2T. Setelah dilakukannya penggabungan jumlah perizinan yang diberikan oleh BPMP2T berjumlah 16 perizinan yang terdiri dari 9 perizinan dari KP2T sebelumnya dan 7 perizinan dari KPM sebelumnya.

Selain itu permasalahan SDM terletak dari masih banyak pegawai yang tamatan SMA yang berdampak pada kurang efektifnya kinerja dalam bidang pemanfaatan teknologi. Sebelumnya sejak Oktober 2014, BPMP2T meluncurkan pelayanan perizinan investasi secara online. Ini merupakan sebuah langkah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan investasi dan perizinan. Mengenai pemanfaatan teknologi sendiri masih banyak yang kurang memahami pemakaian teknologi yaitu komputer. Ini dikarenakan masih banyaknya pegawai yang tamatan SMA yang sudah memiliki umur

¹⁰ Wawancara tanggal 16 Oktober 2014 di BPMP2T pukul 15.00 WIB

diatas 35 tahun. Hal ini juga diperjelas oleh bapak Ludi dalam wawancara sebagai berikut:¹¹

“permasalahan pegawai terletak pada pegawai yang memiliki pendidikan SMA yang kurang memahami pemanfaatan teknologi komputer meski tidak terlalu besar dampaknya. Permasalahan ini terjadi karena pegawai tamatan SMA juga telah banyak yang berumur lebih dari 35 tahun sehingga juga cukup sulit untuk bisa dengan cepat memahami pembelajaran teknologi. Akan tetapi ini coba terus diperbaiki melalui pelatihan-pelatihan yang dibeikan kepada pegawai”

Hal serupa dijelaskan oleh Ibu Arwil kartini seorang pegawai dalam wawancara sebagai berikut:¹²

“kalau permasalahan pegawai tamatan SMA yang belum dapat menjalankan teknologi komputer dengan baik memang ada tapi sudah diberikan pelatihan-pelatihan tiap tahunnya oleh badan ini”

Berbeda halnya permasalahan SDM yang jelaskan oleh bapak Rinaldi Kasim dalam wawancara sebagai berikut:¹³

“kalau di bidang saya permasalahan kualitas SDM ada 2 yaitu pertama, pegawai belum mampu untuk membuat MOU (Memorandum Of Understanding) yang dilakukan antara pihak investor dengan BPMP2T sehingga untuk membuat MOU atau perjanjian kerjasama harus dilakukan oleh atasan. Kedua, masalah bahasa. Maksudnya karena investor banyak berasal dari luar negeri atau asing maka pegawai harus mampu berbahasa inggris karena itu merupakan bahasa internasional. Sedangkan dalam bidang ini saja yang mampu berbahasa inggris dengan baik hanya 1 orang.”

Berbeda dengan permasalahan SDM yang disampaikan informan sebelumnya, bahwa ada masalah lain terkait kualitas SDM yaitu kemampuan pegawai dapat membuat surat perjanjian atau MOU dan juga kemampuan pegawai dalam berbahasa inggris sehingga dapat disimpulkan permasalahan

¹¹ Wawancara tanggal 16 Oktober 2014 di BPMP2T pukul 15.00 WIB

¹² Wawancara tanggal 4 Desember 2014 di BPMP2T pukul 11.00 WIB

¹³ Wawancara tanggal 16 Maret 2015 di BPMP2T pukul 11.00 WIB

kualitas SDM terletak kurangnya pemahaman pegawai terhadap kerja yang dilakukan serta kemampuan lain diluar pekerjaan yaitu bisa berbahasa Inggris.

Fungsi manajemen berikutnya yaitu Pengorganisasi yaitu menyusun serangkaian struktur kerja dan menempatkan SDM yang memiliki kualitas yang sesuai dengan pekerjaan. Permasalahan ini berupa kurangnya pengetahuan pegawai yang sebelumnya berasal dari KPM tentang kerja dan tugas KP2T. Maksudnya pegawai yang berasal dari KPM kurang memahami pekerjaan-pekerjaan yang berasal dari KP2T sedangkan pegawai KP2T dapat bekerja dengan baik baik itu yang berhubungan dengan KPM maupun KP2T.

Hal ini diperjelas oleh Bapak Ludi dalam wawancara sebagai berikut:¹⁴

“permasalahan yang selanjutnya yaitu pegawai dari KPM tidak mengerti dengan pekerjaan KP2T sedangkan pegawai KP2T mengerti pekerjaan yang berhubungan dengan KPM dan KP2T sehingga pegawai-pegawai KPM yang ditempatkan dalam bidang pelayanan perizinan sedikit kesulitan dalam bekerja”

Hal serupa juga dijelaskan oleh ibu Arwil kartini dalam wawancara sebagai berikut:¹⁵

“memang benar kalau pegawai yang dahulunya berasal dari KPM kurang paham terhadap kerja yang berhubungan dengan kerja KP2T seperti prosedur perizinan pelayanan, syarat-syarat perizinan. Akan tetapi bukan berarti kinerja mereka tidak maksimal. Beberapa solusi yang diberikan instansi adalah pertama, pemberian pelatihan-pelatihan kepada seluruh pegawai yang ada di instansi ini agar mengetahui seluruh pekerjaan yang ada di instansi dan pekerjaan yang menjadi tugas mereka. Kedua, untuk permasalahan pegawai yang dahulunya berasal dari KPM maka mereka akan digandeng kerja dengan pegawai yang berasal dari KP2T. Jadi mereka dipasangkan agar saling bekerjasama sehingga pekerjaan lebih efektif”

¹⁴ Wawancara tanggal 16 Oktober 2014 di BPMP2T pukul 15.00 WIB

¹⁵ Wawancara tanggal 4 Desember 2014 di BPMP2T pukul 11.00 WIB

Dari kedua wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa memang permasalahan tersebut terjadi didalam instansi akan tetapi sudah di upayakan dengan beberapa solusi yang telah dijelaskan dalam wawancara diatas seperti: penggantian kerja antara pegawai KP2T dan KPM sebelumnya dan adanya pelatihan-pelatihan mengenai kerja dan tugas yang akan dilaksanakan.

Berbada hal nya dengan penjelasan oleh Bapak Fajri dalam wawancara sebagai berikut: ¹⁶

“kalau permasalahan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuannya saya rasa tidak ada. Kami disini bekerja sesuai dengan kemampuan yang kami miliki. Yang berasal dari KPM ya bekerja di bidang penanaman modal. Yang berasal dari KP2T bekerja di bidang pelayanan perizinan. Cuma mungkin ada 1 ada 2 pegawai yang seperti itu mungkin karena terlalu banyaknya pegawai di bidang A maka di pindahkan mereka di bidang B. Malah saya merasa sebaiknya harus ada rotasi pegawai antara satu bidang dengan bidang yang lain sehingga pegawai tidak hanya mengerti pekerjaan di satu bidang saja, tetapi memahami pekerjaan dibidang yang lain.”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tidak semua pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan keahliannya. Ada beberapa pegawai yang harus dirotasi karena keterbatasan pegawai dimasing-masing bidang sehingga bidang yang memiliki pegawai yang banyak akan melakukan pemindahan beberapa pegawai ke bidang yang kurang memiliki pegawai.

Fungsi manajemen berikutnya yaitu Pengawasan. Pengawasan merupakan kegiatan mengontrol pegawai apakah bekerja sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan yang menjadi tujuan organisasi. Dalam melaksanakan pengawasan di internal organisasi BPMP2T sendiri tidak memiliki kendala karena Kepala badan selalu melakukan pengecekan kerja satu kali dalam

¹⁶ Wawancara tanggal 16 Maret 2015 di BPMP2T pukul 10.00 WIB

sebulan melalui laporan kinerja bulan dan pengecekan langsung. Permasalahan pengawasan terletak ketika melaksanakan program atau kegiatan di luar instansi. Hal ini dijelaskan oleh bapak Fajri Kasim dalam wawancara sebagai berikut :¹⁷

“pengawasan yang dilakukan kepala badan sangat bagus. Beliau melakukan pengawasan 1 kali dalam sebulan melalui laporan kerja pegawai sambil melakukan pengawasan langsung kepada kegiatan pegawai. Permasalahan yang terjadi terletak pengawasan kerja dilapangan. Seperti yang dikatakan sebelumnya kurangnya kendaraan operasional menjadi penyebab belum maksimalnya pengawasan kerja kami di lapangan.”

Ditambahkan juga oleh bapak Rinaldi mengenai permasalahan pengawasan seperti wawancara sebagai berikut:

“permasalahan lain dalam pengawasan kegiatan dilapangan adalah jumlah pegawai. Pegawai harus terbagi 2 yaitu yang bekerja dilapangan dan bekerja dikantor. Sedangkan pekerjaan yang ada banyak”

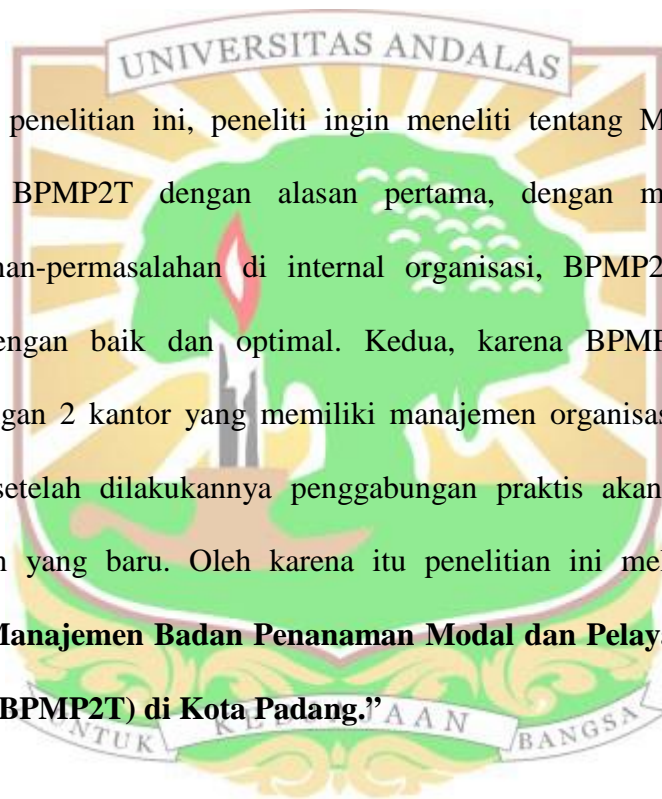
Jadi dapat disimpulkan bahwa permasalahan dalam segi pengawasan berupa pengawasan kerja dilapangan (pengawasan eksternal) organisasi menyangkut kerja atau kegiatan kerja dimana permasalahan tersebut yaitu kurangnya kendaraan operasional dan masih kurangnya pegawai dalam melaksanakan pengawasan.

Terlepas dari permasalahan diatas, kinerja BPMP2T sudah dikatakan baik. Ini dapat disimpulkan dari hasil observasi Ombudsman dan kepuasan masyarakat yang tinggi mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPMP2T sudah baik. Ini dapat mengindikasikan bahwa BPMP2T telah menyelesaikan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya.

¹⁷ Wawancara tanggal 16 Maret 2015 di BPMP2T pukul 10.00

Dengan adanya permasalahan-permasalahan diatas tidak mempengaruhi kinerja BPMP2T dalam bekerja dan melayani masyarakat. Dengan kata lain terciptanya suatu pola manajemen yang baik sehingga proses pekerjaan dapat berjalan teratur dan sesuai dengan tujuan. Manajemen itu sendiri merupakan suatu proses mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola .¹⁸ Jadi adanya serangkaian kegiatan dan tahapan yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi agar kegiatan berjalan dengan lancar dan mendapatkan kinerja yang baik.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti tentang Manajemen yang dilakukan BPMP2T dengan alasan pertama, dengan masih terjadinya permasalahan-permasalahan di internal organisasi, BPMP2T masih dapat bekerja dengan baik dan optimal. Kedua, karena BPMP2T merupakan penggabungan 2 kantor yang memiliki manajemen organisasi yang berbeda sehingga setelah dilakukannya penggabungan praktis akan memiliki pola manajemen yang baru. Oleh karena itu penelitian ini melihat dan berisi tentang **“Manajemen Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) di Kota Padang.”**



1.2.Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah **Bagaimana Manajemen Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) di Kota Padang?**

¹⁸ Irfan Fahmi. 2011. Manajemen: Teori, kasus dan solusi. Bandung: Alfabeta, halaman 2

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah **untuk menganalisis dan mendeskripsikan Manajemen Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) di Kota Padang.**

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian mengenai Manajemen Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) di Kota Padang adalah

1) Manfaat Akademis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tambahan mengenai proses manajemen yang terjadi dalam instansi pemerintah sehingga mendapatkan tambahan pengetahuan untuk dapat menciptakan proses manajemen yang lebih baik dalam sebuah organisasi.

2) Manfaat Praktis

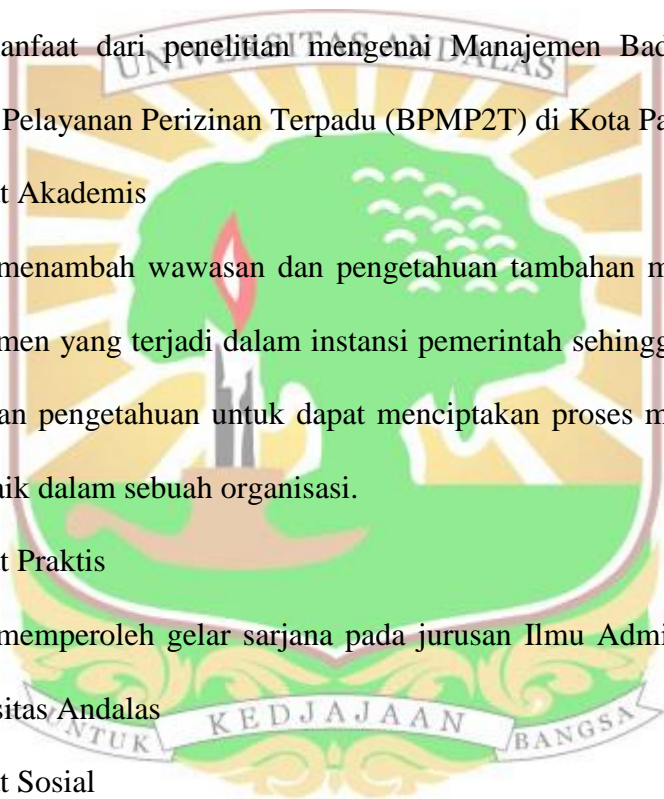
Untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Andalas

3) Manfaat Sosial

Agar masyarakat mengetahui kinerja yang dilakukan oleh badan penyelenggaran pelayanan.

4) Manfaat Teknis

Sebagai bahan pertimbangan bagi badan terkait dalam melakukan kerja sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik. Selain itu juga sebagai bahan pertimbangan bagi badan terkait untuk dapat lebih



memperbaiki dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan dalam proses manajemen yang ada sehingga kinerja dapat berjalan lebih efektif.

