

# Evaluasi kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa

Jeane Mantiri <sup>a,1\*</sup>, Brigita Walangitan <sup>b,2</sup>, Arnold Bura <sup>c,3</sup>, E. H. Polii <sup>d,4</sup>

<sup>abd</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Minahasa, 95618, Indonesia

<sup>c</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Kampus Sulawesi Utara, Minahasa, 95681, Indonesia

<sup>1</sup> [jeanelitha@unima.ac.id](mailto:jeanelitha@unima.ac.id); <sup>2</sup> [nitawalangita10@gmail.com](mailto:nitawalangita10@gmail.com); <sup>3</sup> [arnoldbura08@gmail.com](mailto:arnoldbura08@gmail.com); <sup>4</sup> [heartpolii@unima.ac.id](mailto:heartpolii@unima.ac.id)

<sup>\*</sup> Corresponding Author

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p><i>Sejarah Artikel:</i> Diterima: 20 September 2023 Direvisi: 28 Oktober 2023 Disetujui: 14 Desember 2023 Tersedia Daring: 1 Januari 2024</p> <hr/> <p><i>Kata Kunci:</i> Evaluasi Kinerja Pegawai DPMPTSP</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabuapten Minahasa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dan interview, dokumentasi. Hasil penelitian ini, menunjukkan kualitas kerja pegawai yang ada dibidang perizinan, masih kurang, berhubungan dengan standar kerja yang di terapkan oleh kantor belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pegawai yang ada, seperti mengoperasikan komputer atau menguasai IT. Dan pegawai yang ada dibidang perizinan memiliki latar belakang pendidikan yang tidak relevan dengan bidangnya. Dan beberapa pegawai yang belum mengikuti pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan. Budaya kerja yang masih kurang baik, juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang ada. Serta adanya hambatan-hambatan yang memepengaruhi kualitas kinerja pegawai, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana yang masih kurang serta minimnya anggaran yang dimiliki bidang perizinan.</p>

ABSTRACT	
<p><i>Keywords:</i> Performance Evaluation Employment DPMPTSP</p>	<p>This research is aimed at identifying, describing and analyzing the performance evaluation of officers in the Capital Plantation and Integrated Services Department of One Door Minahasa Cabinet. This research uses qualitative descriptive methods. Data is collected through observation techniques, interviews and interviews, documentation. The results of this study, showing the quality of the work of the staff in the license area, is still less related to the standards of work applied by the office not fully implemented by the existing staff, such as operating computers or mastering IT. The still poor work culture also greatly affects the performance of the existing staff. And there are barriers that affect the quality of the performance of officials, that is, the limitation of resources and supplies that are still lacking and the minimum budget of the licensing field.</p>

©2024, Jeane Mantiri, Brigita Walangitan, Arnold Bura, E. H. Polii  
This is an open access article under CC BY-SA license



## 1. Pendahuluan

Dalam keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya untuk kemajuan organisasi setiap individu yang dimanfaatkan sebaik-baiknya dapat memberikan hasil yang maksimal. Sangat penting untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur

sipil negara dalam suatu organisasi publik. Kinerja aparatur sipil negara harus diukur untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi. Kinerja aparatur sipil negara merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja.

Kinerja Pegawai merupakan salah satu aspek terpenting untuk menilai keberhasilan pemberian layanan yang baik oleh aparatur kepada masyarakat. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari, pelaksanaan pelayanan tentunya adalah interaksi antara dua orang atau lebih dari seorang pemberi layanan terhadap penerima pelayanan atau masyarakat. Tujuan dari pelayanan itu sendiri berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan atau misi organisasi agar berlangsung secara optimal dan efektif serta efisien yang tentunya sesuai dengan kepentingan masyarakat itu sendiri. Kinerja pegawai dalam hal ini pelayanan publik diartikan sebagai hasil capaian atau prestasi kerja pegawai yang berada pada bidang perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pada kurun waktu tertentu.

Sangat pentingnya pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah di bidang pemerintahan karena berkaitan dengan kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah didirikan untuk melayani masyarakat, bukan dirinya sendiri. Itu berarti menciptakan lingkungan yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan inovasi mereka dalam menyediakan layanan untuk mencapai tujuan bersama. Kinerja pegawai sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum. Aparatur pemerintahan dalam melayani masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam proses pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dirugikan dan masyarakatpun merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kinerja pegawai tidak terlepas dari prinsip-prinsip pelayanan public yang harus dipenuhi dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Standar pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi prosedur, waktu, biaya, produ, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan (Imu, 2019). Kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas dan kualitas sesuai dengan standar yang telah ditentukan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan. Alasan perusahaan melakukan penilaian kinerja,

1. Atasan memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang SDM di masa yang akan datang.
2. Atasan memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawan memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan karier dan memperkuat kualitas hubungan antar Atasan dengan karyawan,
3. Memiliki kemampuan tentang gambaran kinerja karyawan.
4. Memiliki pemahaman terkait format skala dan instrumennya.
5. Termotivasi untuk melakukan pekerjaan rating secara sadar.

Kinerja instansi pemerintah merupakan gambaran mengenai pencapaian tujuan dan sasaran pemerintah sebagai penjabaran visi, misi maupun strategi instansi tersebut yang mengindikasikan tingkat keberhasilan ataupun kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan (Sendouw et al., 2023). Kinerja merupakan suatu hasil dari proses yang mengacu dan diukur dalam suatu periode tertentu sesuai dengan kesepakatan, standar dan ketentuan yang telah disepakati Bersama (Lubis & Bambang Hermanto, 2018). Penilaian kinerja (Tupti & Arif, 2020) adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam sebuah perusahaan untuk mengevaluasi dan mengkomunikasikan bagaimana karyawan melakukan pekerjaannya. Ini dilakukan dengan membandingkan hasil pekerjaan mereka dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan dalam jangka waktu tertentu, yang digunakan sebagai dasar untuk mempertimbangkan kegiatan tersebut. Penilaian kinerja, yang juga disebut sebagai

evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, dan penilaian hasil, adalah proses untuk menilai kinerja kegiatan, membuat rencana pengembangan, dan mengkomunikasikan hasilnya kepada karyawan. Penilaian kinerja didasarkan pada penilaian yang sistematis terhadap berbagai indikator kinerja kegiatan, termasuk indikator input, output, hasil, manfaat, dan dampak.

Metode yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi dan menghargai kinerja adalah penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah cara untuk memberi tahu karyawan apa yang diharapkan dari pengawas dan membantu mereka lebih memahami satu sama lain. Penilaian kinerja berfokus pada bagaimana kerja individu atau kelompok orang dapat membantu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Oktadiana, 2023). Evaluasi kinerja pelayanan merupakan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai penyelenggara pada pelayanan terpadu satu pintu dan memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan public pada masa mendatang (Sitorus et al., 2020). Evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (performance) seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu (Nurani, 2019). Di instansi pemerintahan sendiri yang menjadi dasar penyelenggaraan pemerintah adalah pelayanan publik yang tentunya berlandaskan kepada kepentingan publik itu sendiri dari tingkat pusat sampai pada tingkat daerah. Pelayanan publik yang baik, terlihat dari kinerja pegawai itu sendiri, dimana bila kinerja dari pegawai itu baik maka pelayanan public yang diberikan sudah pasti dilaksanakan dengan baik pula, dan begitu sebaliknya jika hasil kinerja pegawai buruk, maka dapat dipastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan juga buruk. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, maka pegawai harus melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin dengan di tolong oleh beberapa faktor, diantaranya sumber daya manusia itu sendiri harus memiliki kemampuan di bidang tersebut, sumber daya manusia yang dibutuhkan atau diperlukan saat ini adalah sumber daya manusia yang yang mampu mengikuti perkembangan zaman dengan kecanggihan teknologi, serta sanggup menguasai kecanggihan teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsive terhadap seiringnya perubahan-perubahan teknologi, yang dimana dalam kondisi tersebut kualitas pegawai itu sendiri semakin penting untuk memenangkan persaingan antar individu. Perusahaan atau dinas mampu berjalan dengan baik tidak cukup dengan sumber daya manusia saja, namun harus adanya sarana dan prasarana yang menunjang. Karena bila sarana dan prasarana tidak menunjang maka, dapat berdampak buruk pada kinerja pegawai. Permasalahan terkait dengan pelayanan perizinan berusaha di Indonesia sebenarnya sudah diatasi dengan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP ini dibentuk berdasarkan PP Nomor 97 Tahun 2014 (Indonesia, 2014). Pelayanan terpadu satu pintu merupakan sebuah aktivitas pelaksanaan proses perizinan dan non perizinan berdasarkan pemberian kewenangan oleh beberapa Lembaga yang mempunyai kewenangan di bidang perizinan serta non perizinan, yang dilakukannya mulai dari proses permohonan sampai dengan terbitnya dokumen perizinan yang dilaksanakan dalam satu wadah. PTSP merupakan sebuah terobosan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan public. Maksud serta tujuan adanya PTSP, yaitu melaksanakan pelayanan public di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan di bidang perizinan. (Syarif, 2020). Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa, terutama pada bidang perizinan, pemberian pelayanan yang dilakukan di temukan belum adanya kompetensi dan profesionalitas yang memadai, sehingga sering menghambat pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, yang tentunya menghambat pelaksanaan pemberian

pelayanan. Kurangnya disiplin waktu kerja, yang menambah kurangnya keefektifan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan latar belakang pendidikan pegawai yang tidak sesuai dengan penempatan pekerjaan dari pegawai itu sendiri. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pegawai, maka perlu ada pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan proses yang dilakukan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Pengukurang kinerja dapat bermanfaat bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sebaik-baiknya, karena informasi yang dihasilkan harus efektif dan efisien. Keefektivitasan suatu informasi tergantung dari cara penyampaian kepada pemimpin, yang menampung setiap informasi yang berguna dalam menilai kinerja. Penilaian kinerja dilakukan untuk menekankan perilaku yang tidak diinginkan, melalui umpan balik hasil kinerja juga penghargaan baik yang bersifat intrinsic maupun ekstrinsi. Sehingga dapat disimpulkan tujuan utama penilaian kinerja yaitu untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan untuk mematuhi standar perilaku yang telah di tetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. (Sigilipu, 2013). Pengukuran kinerja ini digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan / program / kebijakan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Hal inilah yang ditemui pada bidang perizinan di Dinas Penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu kabupaten Minahasa.

Evaluasi kinerja pegawai sangat di butuhkan untuk melihat sejauh mana keberhasilan pegawai dalam mempertanggungjawabkan pekerjaannya sesuai dengan pekerjaannya. Evaluasi kinerja pegawai juga bukan hanya melihat tanggungjawab pegawai namun juga mengukur sejauhmana kemampuan peserta dalam mengamban tugasnya. Dalam beberapa kasus, evaluasi kinerja karyawan juga dikenal sebagai penilaian prestasi kerja atau penilaian kinerja, yaitu suatu proses yang digunakan oleh pimpinan untuk mengevaluasi apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Yang tentunya di dukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada. Semua masalah yang ditemui oleh penulis berhubungan erat dengan kualitas kerja yang menyangkut tanggungjawab atas pekerjaan, yang dimana ditemukan beberapa pegawai yang belum melakukan kewajiban sesuai dengan pekerjaan, seperti melakukan pelatihan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pegawai, apalagi untuk para pegawai yang sudah lama berada di bidang perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Minahasa, dimana kompetensi yang dimiliki oleh beberapa pegawai masih kurang, contohnya dalam pelayanan yang menggunakan komputer, beberapa pegawai tersebut tidak mahir menggunakan komputer sehingga berdampak pada pelaksanaan pelayanan yang menjadi terhambat dan juga ditemukan masalah sarana prasarana yang mengambat pelaksanaan pelayanan dikarenakan belum menunjang, atau kekurangan sarana prasarana seperti komputer dan meja kerja untuk masing-masing pegawai, serta komunikasi yang berhubungan dengan keterbukaan informasi serta hambatan-hambatan yang ada seperti sering terjadinya gangguan jaringan atau jaringan yang kurang stabil, yang memepengaruhi kinerja pegawai mejadi kurang maksimal. Berdasarkan permasalahan pada bidang perizinan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa”

## **2. Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif kualitatif (P. Sugiyono, 2019) dengan maksud untuk menjelaskan dan mendeskripsikan masalah yang akan diteliti (Mantiri et al., 2023) dan peneliti menjalin hubungan emosional yang erat dan keakraban dengan semua pemangku kepentingan yang ditemui selama penelitian dapat menerima respon positif dan mendapat informasi yang lebih dalam dan akurat (Siwij et al., 2024).

Dengan latar belakang Evaluasi Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa. Peneliti ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel dan fenomena-fenomena yang terjadi ketika penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya. (Rantung & Manarinsong, 2021). Dengan menggunakan indikator yaitu kualitas kerja dan komunikasi. Instrumen penelitian dalam penelitian ini yang utama adalah penelitian itu sendiri, untuk lainnya penulis sendiri yang turun melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data, serta menganalisis data (S. Sugiyono, 2018). Beberapa alat bantu yang di gunakan berupa catatan, lapangan, alat perekam dan kamera untuk dokumentasi. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang di dapatkan dari hasil turun di lapangan seperti observasi dan juga wawancara dari beberapa responden dan informan yang berhubungan dengan masalah yang di teliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber pendukung lainnya seperti buku, jurnal, rancangan undang-undang dan website. Teknik Pengumpulan data melalui Observasi langsung, Wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data menggunakan model analisis interaktif menurut (Huberman, 2014), yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik (Kusuma et al., 2020). Kualitas kerja adalah kualitas kerja yang ditunjukkan pegawai dalam rangka memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi. Kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien (Hasibuan, 2007). Adapun indikator dari kualitas kerja pegawai yaitu;

1. Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
2. Hasil kerja optimal, harus dimiliki oleh pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja dan kualitas kerja.
3. Proses kerja, merupakan suatu tahapan penting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.
4. Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan melaksanakan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja (Sutrisno et al., 2010). Pengukuran prestasi kerja diarahkan pada enam aspek yang merupakan indikator dari prestasi kerja pegawai yaitu:
  1. Hasil Kerja, yaitu tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.
  2. Pengetahuan pekerjaan, yaitu tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja.

3. Inisiatif, yaitu tingkat inisiatif selama menjalankan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
4. Kecakapan mental, yaitu tingkat kemampuan dan kecakapan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.
5. Sikap, yaitu tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
6. Disiplin waktu dan absensi, yaitu tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran (Ceswirdani et al., 2017).

Berdasarkan hasil penelitian dalam komponen kualitas kerja bahwa kualitas kerja yang ada di bidang perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Minahasa, pegawai belum memenuhi standart kerja yang saat ini ditentukan oleh kantor, hal ini di buktikan dengan beberapa pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik atau menguasai IT terlebih untuk para pegawai senior, masih banyak yang belum mahir menggunakan komputer sehingga memperlambat proses pemberian pelayanan yang sesuai kepada masyarakat, pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik ini juga belum mengikuti pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian beberapa pegawai yang ada pada bidang perizinan belum sepenuhnya cakap dalam pekerjaan hal ini dibuktikan dengan tanggungjawab pekerjaan yang masih sering dilimpahkan kepada sesama pegawai, dengan alasan belum mampu menggunakan atau menyesuaikan diri dengan komputer.

Berdasarkan penelitian pegawai yang ditempatkan pada bidang perizinana tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, hal ini dibuktikan dengan kemampuan pegawai yang ada di bidang masih kurang baik karena belum memahami tentang tanggungjawab pekerjaan pada bidangnya.

Berdasarkan hasil penelitian saran dan prasarana yang ada dibidang perizinan belum menunjang atau belum lengkap sehingga mempengaruhi kinerja pegawai, hal ini dibuktikan dengan kurangnya saran dan prasaran seperti komputer, ruang kerja, dan meja pegawai, sehingga memperlambat dan memperlambat pekerjaan dari pegawai itu sendiri.

## 2. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang menunjang keberhasilan kinerja pegawai. Termasuk juga komunikasi yang dilakukan pada bidang perizinan, komunikasi yang baik dapat mempengaruhi evaluasi kinerja pegawai. Organisasi bisa berjalan dengan baik dengan adanya sebuah komunikasi, tanpa adanya komunikasi tidak mungkin adanya sistem sosial atau organisasi. Komunikasi dapat berlangsung sebagai pengintegrasian unsur-unsur yang menjadikan sebuah komponen sistem yang dinamis. Komunikasi organisasi adalah proses dinamis dan melibatkan Teknik komunikasi yang kompleks, jaringan dan saluran. Ini tidak hanya melibatkan ke atas dan kebawah komunikasi, tetapi manajer dan karyawan berkomunikasi satu sama lain dalam berbagai cara pada tingkat yang berbeda (Sonne, 2019). Berdasarkan hasil penelitian pegawai sudah memebrikan informaasi sesuai dengan permintaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan tingkat presentase kepuasan masyarakat, terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Berdasarkan hasil penelitian budaya kerja yang ada sangat mempengaruhi kinerja pegawai, serta lingkungan kerja dibidang perizinana masih kurang. Berdasarkan hasil penelitian, yang menjadi hambatan-hambatan pegawai, yaitu kekurangan sarana dan prasaran penunjang seperti komputer dan laptop, ruangan kerja bagi pegawai, hal ini dapat dibuktikan di kantor banyak komputer yang rusak dan tidak di perbaiki serta hambatan lain seperti seringnya terjadi gangguan jaringan yang tiba-tiba terjadi pada saat pelayanan dan kekurangan anggaran untuk menunjang kinerja pegawai.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan data dan diskusi hasil penelitian seperti yang dipaparkan dan dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa Evaluasi Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa, masih belum optimal atau belum berjalan dengan semestinya didukung dengan data informasi yang peneliti dapatkan bahwa:

##### 1. Kualitas Kerja

Penguasaan IT menjadi salah satu syarat dalam pelaksanaan pelayanan di bidang perizinan, namun beberapa pegawai yang berada di bidang perizinan belum mahir menggunakan komputer, berpengaruh pada kecakapan pegawai dalam bekerja, sehingga berpengaruh terhadap kualitas kerja yang menjadi kurang optimal, atau masih kurang. Latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh beberapa pegawai yang berada pada bidang perizinan tidak sesuai dengan gelar pendidikan yang di sandang oleh pegawai. Dan sarana prasarana yang masih kurang sehingga sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang ada di bidang perizinan, yang kemudian hasil evaluasi kinerja pegawai di bidang perizinan yang masih kurang.

##### 2. Komunikasi

Komunikasi yang di berikan oleh pegawai sudah sesuai dengan aturan yang ada. Budaya kerja yang masih kurang baik, yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai di bidang perizinan. Hambatan-hambatan yang ada di bidang perizinan seperti kurangnya sarana prasarana, seperti komputer serta kurangnya anggaran yang tersedia sehingga memperlambat pekerjaan pegawai sehingga kinerja pegawai menjadi kurang maksimal.

#### 5. Daftar Pustaka

- Ceswirdani, C., Sjafitri, H., & Candra, Y. (2017). Pengaruh kompetensi dan kualitas kerja terhadap prestasi kerja pegawai di kantor kecamatan kuranji. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 23–37.
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Huberman, A. (2014). *Qualitative data analysis a methods sourcebook*.
- Imu, F. (2019). Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 5(2), 1–16.
- Indonesia, P. R. (2014). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Sekretariat Negara*.
- Kusuma, I., Kambolong, M., & Sahrin, S. (2020). Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Perseroan Terbatas Sultra Prima Lestari (PT. SPL) Kantor Utama Kabupaten Konawe Utara. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(1).
- Lubis, Y., & Bambang Hermanto, E. E. (2018). *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia*.
- Mantiri, J., Dilapanga, A. R., Noviantoro, T. N., & Polii, E. H. (2023). Effectiveness of Police Services in Handling Community Reports in the Minahasa Regency Police Force (Case Study of Minahasa Regency Police). *Technium Social Sciences Journal*, 49, 153–157.

- Nurani, T. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Oleh Kepala Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 68–74.
- Oktadiana, T. M. (2023). Analisis Variabel Penilaian Pegawai Berdedikasi Tinggi Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman. *JURNAL EKONOMI DAN BISNIS DIGITAL (EKOBIL)*, 2(1), 23–28.
- Rantung, M., & Manaroinsong, S. (2021). Implementasi Kebijakan Perijinan Trayek Angkutan Umum. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 45–50.
- Sendouw, R. H. E., Mokat, J. E. H., Mantiri, J., Rantung, M. I. R., & Tumimomor, J. B. (2023). Manajemen Kinerja Pegawai Pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(6), 789–794.
- Sigilipu, S. (2013). Pengaruh penerapan informasi akuntansi manajemen dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Sitorus, H. M., Warjio, W., & Isnaini, I. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Dairi. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 98–106.
- Siwij, D., Dilapanga, A., & Polii, E. (2024). Transparansi dalam Tata Kelola Perusahaan Air Minum Daerah di Kabupaten Minahasa. *Academy of Education Journal*, 15(1). <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2233>
- Sonne, R. (2019). Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Budaya Organisasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. *KINESIK*, 6(3), 335–351.
- Sugiyono, P. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (D. Sutopo. S. Pd, MT, Ir. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, E., Fatoni, A., & Nawawi, H. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). *Kencana Prenada Media Group. Jakarta*.
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 8(03), 911–924.
- Tupty, Z., & Arif, M. (2020). The Influence of Discipline and Motivation on Employee Performance. *International Journal of Economic, Technology and Social Sciences (Injects)*, 1(2), 61–69.