

**EVALUASI PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN LINGGA**

Oleh:
ABDUL HAMID GHAZALI
NPM : 177322057

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Komprehensif
Guna memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

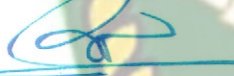
Nama : Abdul Hamid Ghazali
NPM : 177322057
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan
Kekhususan : -
Judul Tesis : Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal,
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten
Lingga

Telah di pertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana,
Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.

Hari : Jumat
Tanggal : 13 Desember 2019
Pukul : 09.30-10.30 WIB

Dan dinyatakan LULUS
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

Sekretaris



Dr. H. Rahyunir Rauf, M. Si

Anggota I



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S. IP., M.A.

Anggota II



Dr. Khairul Rahman, S. Sos., M. Si

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saipul Bahri, M. Ec

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang berjudul :

EVALUASI PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN LINGGA

Oleh :

Nama : Abdul Hamid Ghazali

NPM : 177322057


Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk disidangkan.

Telah diperiksa dan disetujui
oleh dosen pembimbing untuk diujikan

Pembimbing I

Tanggal 01-11-2019



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S. H., M. Hum

Pembimbing II

Tanggal 19 OKT 2019



Dr. H. Rahyunir Rauf, M. Si

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Riau



Dr. H. Rahyunir Rauf, M. Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Hamid Ghazali
NPM : 177322057
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan
Alamat : -
Judul Proposal Tesis : Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal,
Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan
Kabupaten Lingga

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya dalam bentuk tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali berupa kutipan dengan menyebutkan nama pengarang secara jelas dan dicantumkan didalam daftar pustaka.
4. Pernyaaan ini saya buat dalam dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan tau ketidakbenaran dari apa yang saya nyatakan diatas (point 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan nilai ujian tesis dan/atau pencabutan gelar akademik magister dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 1 November 2019

Pelaku Pernyataan



Abdul Hamid Ghazali



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 291/A-UIR/5-PSTK/PPs/2019

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Abdul Hamid Ghazali

NPM : 177322057

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 30 November 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi. Magister
Ilmu Pemerintahan

Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Pekanbaru, 3 Desember 2019

Staf Perpustakaan



Sumardiono, S.IP

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

EVALUASI PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERDAGANGAN KABUPATEN LINGGA by Abdul Hamid Ghazali



From Prodi. Ilmu Pemerintahan (Tesis)

- Processed on 11-Nov-2019 09:43 +08
- ID: 1211044327
- Word Count: 21911

Similarity Index

22%

Similarity by Source

Internet Sources:

20%

Publications:

9%

Student Papers:

16%



sources:

- 1 3% match (student papers from 05-Mar-2019)
[Submitted to Universitas Islam Riau on 2019-03-05](#)
- 2 2% match (Internet from 14-May-2018)
<http://mediakepri.co.id/category/lingga/>
- 3 2% match (Internet from 28-Nov-2017)
<http://repository.unpas.ac.id/32145/1/Bab%20III%20-%20Gambaran%20Umum.doc>
- 4 1% match (Internet from 18-Jul-2017)
http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/E0011205_pab2.pdf
- 5 1% match (Internet from 10-May-2019)
<https://adoc.tips/bupati-rokan-hulu-provinsi-riau8d52ff9211329042c5a382496c3bb4f742567.html>
- 6 1% match (Internet from 21-Sep-2019)
http://versilama.kerincikab.go.id/sites/kerincikab.go.id/files/Renstra_DPMPTSPNaker.pdf
- 7 1% match (Internet from 11-Sep-2019)
<http://fajarweiz.blogspot.com/2011/12/diktat-pkn-ilmu-pemerintahan.html?m=1>
- 8 1% match (student papers from 26-Nov-2018)
[Submitted to Universitas Lancang Kuning on 2018-11-26](#)
- 9 1% match (Internet from 10-Apr-2018)
<http://digilib.unila.ac.id/2170/8/BAB%20II.pdf>
- 10 1% match (Internet from 01-Apr-2016)
<http://pemerintah.net/asas-penyelenggaraan-pemerintahan-negara/>
- 11 1% match (Internet from 24-May-2016)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan TESIS ini dengan segala kekurangannya. Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling hambamu. Yang selalu memberi semangat serta doa, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan.

Untuk karya yang sederhana ini, maka ku persembahkan kepada ...

- Ayahanda, Ibunda serta Mertua tercinta dan tersayang
Apa yang ananda dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini ananda persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan serta jerih payah kalian sehingga ananda dapat menyelesaikan pendidikan.
- Istri serta Anak-anak ku tercinta dan tersayang
Untuk Lita Tridharyani, Ananda Fakhry, Faqih dan Fathan, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Terima kasih untuk bantuan semangat dan do'a dari kalian, semoga bunda serta anak-anak ku dapat menempuh pendidikan yang lebih dari ayah.....
- Pembimbing
Kepada Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum. (Pembimbing I) dan Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si (Pembimbing II) selaku pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana, terima kasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di Kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
- Sahabat dan seluruh teman di kampus tercinta
Tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap. Terima kasih untuk support yang luar biasa, sampai saya bisa menyelesaikan tesis ini.

LEMBAR TUNJUK AJAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ. خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah.” (QS Al Alaq: 1-2)



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. NAMA LENGKAP : ABDUL HAMID GHAZALI
2. TEMPAT TANGGAL LAHIR : TANJUNG PINANG, 12-FEBRUARI-1976
3. JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI
4. AGAMA : ISLAM
5. NAMA ORANG TUA
AYAH : MUHAMMAD ABDUL BARI
IBU : NURHAZAMI
6. ALAMAT : JL. SAWAH INDAH NO 53 DAIK LINGGA
KABUPATEN LINGGA
7. TELP/HP : 08117015689
8. EMAIL : abdulhamidghazalist@gmail.com
9. RIWAYAT PENDIDIKAN
SD : TAMAT TAHUN 1993
SMP : TAMAT TAHUN 1996
SLTA : TAMAT TAHUN 1999
S1 : TAMAT TAHUN 2002
10. RIWAYAT PEKERJAAN
TAHUN 2000-2003 : KARYAWAN PT ARIAS TIRTA JAKARTA
TAHUN 2003-2005 : MULTI ARTA TANJUNG PINANG
Tahun 2005-SAAAT INI : ASN PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA

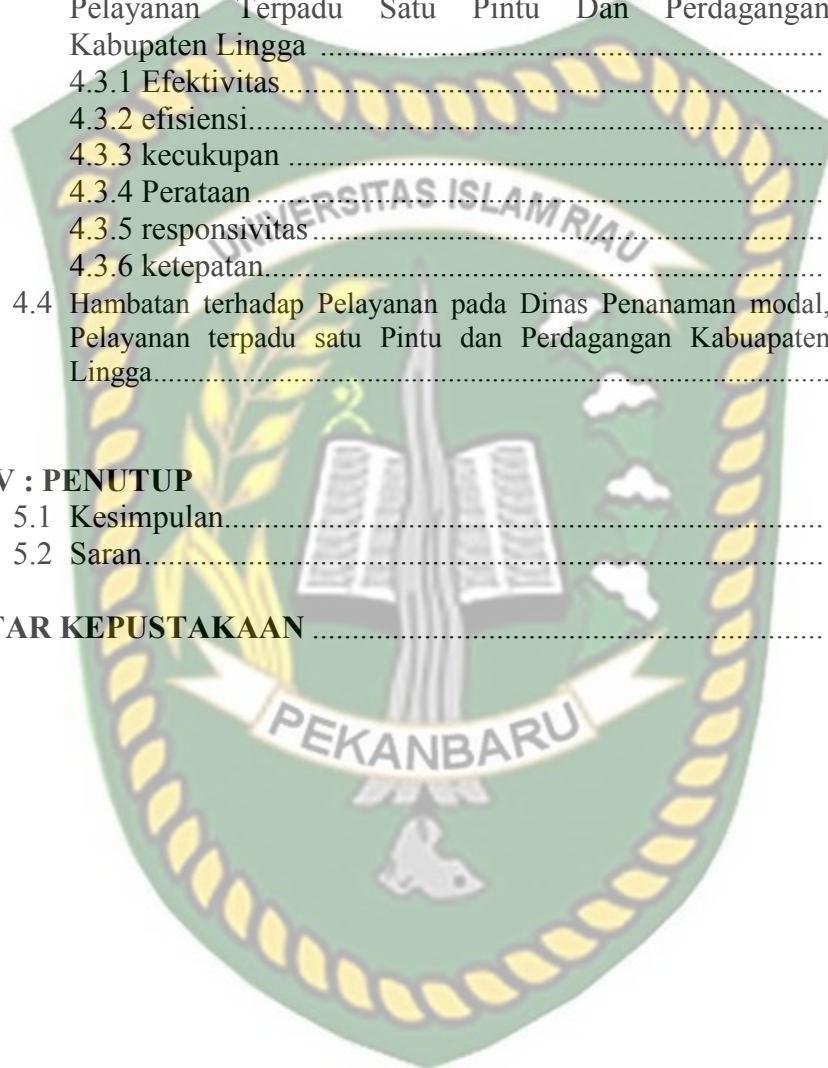
PEKANBARU, 1 DESEMBER 2019


ABDUL HAMID GHAZALI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	17
1.3 Rumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan & Kegunaan Penelitian.....	18
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kajian Pustaka.....	20
2.1.1 Pemerintahan.....	20
2.1.2 Azas Penyelenggaraan Pemerintahan.....	23
2.1.3 Azas Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik.....	25
2.1.4 Fungsi dan Tugas Pemerintahan.....	26
2.1.5 Konsep Pemerintahan dan Pemerintahan.....	27
2.1.6 Fungsi Pemerintahan.....	31
2.1.7 Konsep Pemerintahan Daerah.....	34
2.1.8 Kebijakan Publik.....	37
2.1.9 Pelayanan.....	41
2.1.10 Konsep Evaluasi.....	44
2.2 Penelitian Terdahulu.....	46
2.3 Kerangka Pemikiran.....	50
2.3 Konsep Operasional.....	50
2.4 Operasional Variabel.....	52
2.5 Teknik Pengukuran.....	54
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	63
3.2 Lokasi Penelitian.....	63
3.3 Populasi dan Sampel.....	63
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	64
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.6 Teknik Analisa Data.....	67

BAB IV : HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi lokasi penelitian	69
4.2 Identitas Responden berdasarkan umur.....	79
4.3 Evaluasi Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	80
4.3.1 Efektivitas.....	81
4.3.2 efisiensi.....	88
4.3.3 kecukupan	94
4.3.4 Perataan	101
4.3.5 responsivitas.....	106
4.3.6 ketepatan.....	111
4.4 Hambatan terhadap Pelayanan pada Dinas Penanaman modal, Pelayanan terpadu satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga.....	118
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	122
DAFTAR KEPUSTAKAAN	124



DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
II.1 Penelitian Terdahulu	47
II.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga	52
III.1 Populasi & Sampel Penelitian Tentang Tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga	64
4.1 Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga	77
4.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	79
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
4.4 Frekuensi Tanggapan Responden unsur Dinas Terkait Indikator Efektivitas Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga	82
4.5 Frekuensi unsur masyarakat Indikator Efektivitas Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	85

4.6	Frekuensi Tanggapan Responden unsur Dinas Terkait Indikator Efisiensi Penelitian tentang Evaluasi Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	88
.....		
4.7	Frekuensi Tanggapan Responden unsur masyarakat Indikator Efisiensi Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	91
.....		
4.8	Frekuensi tanggapan responden Unsur Dinas Untuk Indikator Kecukupan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	95
.....		
4.9	Frekuensi tanggapan responden Untuk masyarakat Indikator Kecukupan Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	98
.....		
4.10	Frekuensi Tanggapan Responden untuk Dinas Indikator Perataan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	101
.....		
4.11	Frekuensi Tanggapan Responden untuk masyarakat Indikator Perataan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	104
.....		
4.12	Frekuensi Tanggapan Responden untuk Dinas Indikator Responsivitas Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	106
.....		
4.13	Frekuensi Tanggapan Responden untuk Masyarakat Indikator Responsivitas Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	109
.....		

4.14	Frekuensi tanggapan responden Untuk Dinas Indikator Ketepatan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	110
4.15	Frekuensi tanggapan responden Untuk Masyarakat Indikator Ketepatan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	114
4.16	Rekapitulasi Unsur masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	116
4.17	Rekapitulasi Unsur Dinas dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga	117



DAFTAR GAMBAR

Tabel	halaman
II.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Evaluasi Sistem Pelayanan Terdapat di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga	50



BAB I PENDAHULUAN

I. 1. Latar Belakang Masalah

Pancasila adalah ideologi dasar bagi negara Indonesia. Pemerintah perlu melaksanakan pembagian tugas sehingga tujuan negara itu dapat dicapai secara optimal dengan cara efisien dan efektif. Klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni, Urusan pemerintahan absolut, Urusan pemerintahan konkuren, dan Urusan pemerintahan umum.¹

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi Pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka Pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari Pemerintah tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat Pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsi pelayanan masyarakat atau *Public service*. Oleh karena itu secara jelas diketahui bahwa fungsi hakiki Pemerintahan dalam menyelenggarakan Pemerintah terbagi menjadi 3 fungsi yaitu :

1. **Fungsi Pelayanan.**
2. Fungsi Pemberdayaan
3. Fungsi Pembangunan²

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar untuk mencapai tujuan bersama. Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan

¹UU Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

² Ndraha, 2010, Kybernologi, Ilmu Pemerintahan Baru Jilid 1

pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau yang bersifat istimewa, serta negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia penyelenggaraan pemerintahan yang tertib dan lancar menjadi syarat utama bagi terwujudnya tujuan negara.

Konsep Pemerintahan Menurut UNDP menjelaskan bahwa Pemerintahan diterjemahkan menjadi tata pemerintahan yaitu penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.³

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni :

1. Urusan pemerintahan absolut,
2. **Urusan pemerintahan konkuren, dan**
3. Urusan pemerintahan umum.

1. **Urusan pemerintahan absolut** adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Adapun Urusan-urusan Pemerintahan Absolut terdiri dari :

- a. Politik Luar Negri

³Munaf Yusri, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Perhentian Marpoyan Damai.

- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi atau Peradilan
- e. Moneter dan fiskal Nasional
- f. Agama

2. **Urusan pemerintahan konkuren** adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Dimana Urusan Pemerintahan Konkuren dibagi atas urusan wajib dan urusan pilihan diantaranya yaitu :

- a. Urusan Wajib
 - Pelayanan Dasar
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
 - d. Perumahan Rakyat dan kawasan Pemukiman
 - e. Ketentraman ketrtiban umum dan perlindungan masyarakat
 - f. Sosial
 - **Non Pelayanan Dasar**
 - a. Tenaga kerja
 - b. Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak
 - c. Pangan
 - d. Pertahanan
 - e. Lingkungan Hidup
 - f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
 - h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga berencana
 - i. Perhubungan
 - j. Komusikasi dan Informatika
 - k. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
 - l. **Penanaman Modal**
 - m. Kepemudaan dan Olahraga
 - n. Statistik
 - o. Persandian
 - p. Kebudayaan
 - q. Perpustakaan

b. Urusan Pilihan

- Kelautan dan Perikanan
- Pariwisata
- Pertahanan
- Kehutanan
- Energi dan sumberdaya mineral
- **Perdagangan**
- Perindustrian
- Transmigrasi

3. **Urusan pemerintahan umum** adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.⁴

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Bupati/Walikota sesuai intruksi presiden yang mengintruksikan diantaranya kepada seluruh Gubernur dan Bupati/Walikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan yang meliputi persyaratan :

1. Target waktu penyelesaian
2. Biaya yang harus dibayar oleh masyarakat.⁵

Dalam mendapatkan Pelayanan sesuai dengan Peraturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

Urusan pemerintahan yang wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, meliputi:

1. Tenaga kerja;
2. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;

⁴ Ibid. Pasal 9 ayat 2

⁵Instruksi Presiden Nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi

3. Pangan;
4. Pertanahan;
5. Lingkungan hidup;
6. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil,
7. Pemberdayaan masyarakat dan Desa,
8. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana,
9. Perhubungan,
10. Komunikasi dan informatika,
11. Koperasi, usaha kecil, dan menengah,
12. Penanaman,
13. **Penanaman modal,**
14. Kepemudaan dan olahraga,
15. Statistik,
16. Persandian,
17. Kebudayaan,
18. Perpustakaan,
19. Kearsipan.

Jadi dari uraian diatas maka dapat terlihat bahwasanya penanaman modal tersebut bahwasanya berada pada urusan konkuren yaitu pada urusan Non wajib pelayanan dasar. Selanjutnya Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau dan

terukur, adapun prinsip standar pelayanan dari PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu :

1. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau Evaluasi kesepakatan.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Pelayanan Publik diterbitkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara agar supaya

seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara, selain itu juga sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara serta terwujudnya tanggung jawab penyelenggara negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁶

Adapun Hak para penyelenggara pelayanan publik, antara lain :

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerja sama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan; dan
5. Tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.⁷

Dalam mendapatkan Pelayanan sesuai dengan Peraturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

Dijelaskan Pula tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal, Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal :

1. Standar Pelayanan Minimal disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin akses urusan wajib.
2. Standar Pelayanan ditetapkan oleh dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan

⁶Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁷Ibid pasal 14

Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.

3. Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Pemerintah Daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
4. Standar Pelayanan Minimal bersifat sederhana, konkrit mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
5. Standar Pelayanan Minimal disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.⁸

Bagian Kedua

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Kepentingan Umum :

1. Kepastian hukum
2. Kesamaan hak
3. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
7. Keterbukaan
8. akuntabilitas
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
10. Ketepatan waktu dan
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.⁹

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bahwa prinsip pelayanan itu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

⁸Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 dijelaskan tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal

⁹Ibid

8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.¹⁰

Selanjutnya tugas pokok Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga diatur dalam Peraturan Bupati Lingga Nomor 32 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga, bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 4 peraturan daerah kabupaten Lingga Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Lingga, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga memiliki fungsi sebagai pelayanan publik bidang penanama modal, perizinan dan non perizinan; bahwa dalam upaya untuk memberikan pelayanan publik maka membutuhkan uraian tugas dan fungsi organisasi serta tata kerja jabatan struktural pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga.

Kemudian Perizinan merupakan segala bentuk persetujuan yang di keluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dimana untuk penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan adalah Pelaksana Perizinan dan Non perizinan yaitu, pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang perizinan dan Non perizinan Kabupaten Lingga .

¹⁰Peraturan perundang-undangan No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Tujuan dari Perizinan dan Non Perizinan adalah untuk memberikan kepastian hukum dan kepastian berusaha, memberikan perlindungan hukum bagi pemegang izin dan masyarakat, mewujudkan tertib administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, menata dan menetapkan pelayanan dan perizinan publik berdasarkan kualifikasi dan jenis perizinan serta non perizinan, meningkatkan pemahaman bagi penyelenggara perizinan di daerah kebijakan perizinan dan non perizinan serta memberikan kejelasan prosedur, mekanisme dan koordinasi dalam pelayanan dan non perizinan.

Selanjutnya Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga juga diatur pada Peraturan Bupati Lingga Nomor 32 Tahun 2016. Dalam menjalankan Tugas dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Lingga juga berpedoman kepada Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang juga sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Pemerintah yang dulunya SKPD.

Bahwa organisasi perangkat daerah terdiri dari 32 organisasi beberapa diantaranya yaitu :¹¹

- a. Sekretariat Daerah Tipe A merupakan unsur staf membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengkoordinasian administrasi terhadap terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pelayanan publik.

¹¹Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 13 Tahun 2016 tentang pembentukan susunan perangkat daerah

- b. Sekretariat DPRD Tipe A merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD.
- c. Inspektorat Tipe A merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintah daerah;
- d. Dinas Daerah Kabupaten Lingga , yang terdiri dari :
 - 1. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Tipe A menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang pendidikan dan bidang kepemudaan dan Olah raga;
 - 2. Dinas Kesehatan Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kesehatan;
 - 3. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - 4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - 5. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Tipe B menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman dan Biang Pertanian;
 - 6. Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Tipe B menyelenggarakan urusan permerintahan bidang petanian sub urusan tanaman pangan dan holtikultura;

7. Dinas Peternakan dan Perkebunan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pertanian sub urusan peternakan dan sub urusan perkebunan;
8. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perindustrian dan bidang perdagangan;
9. Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang koperasi Usaha Kecil Menengah, bidang Transmigrasi dan Tenaga Kerja;
10. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pariwisata dan bidang kebudayaan;
11. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tipe B, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial, bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
12. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan Desa.
13. Dinas Pengendalian Pendudukan dan Keluarga Berencana Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
14. Dinas Lingkungan Hidup Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup;

15. Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pangan dan bidang perikanan;
 16. **Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;**
 17. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Tipe B menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat sub urusan ketentraman dan ketertiban umum dan sub urusan kebakaran;
 18. Dinas Perhubungan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perhubungan;
 19. Dinas Perpustakaan dan Arsip Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan bidang kearsipan;
 20. Dinas Komunikasi dan Informatika Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan biang komunikasi dan informatika dan bidang Statistik;
- e. Badan Daerah terdiri dari ;
1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tipe A melaksanakan fungsi penunjang Perencanaan dan fungsi penunjang penelitian dan pengembangan;

2. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Tipe A melaksanakan fungsi penunjang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan;
3. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tipe A melaksanakan fungsi Penunjang Keuangan Sub urusan keuangan dan riset;
4. Badan Pendapatan Daerah Tipe B melaksanakan fungsi penunjang keuangan sub urusan pendapatan pajak retribusi;

Sebagai suatu daerah otonom, Pemerintah Daerah Kabupaten Lingga telah menjalankan berbagai kebijakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam penelitian ini bidang Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan .

Dari sejumlah fungsi dinas sebagaimana dijelaskan diatas maka salah satu fungsi yang sangat penting dari Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten adalah Pembinaan pengawasan operasional dan pengendalian atas pengelolaan pelayanan perizinan.

Kedudukan dan tugas pokok Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan diatur dalam Peraturan Bupati Lingga Nomor 32 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan , bahwa dalam upaya untuk memberikan pelayanan publik maka membutuhkan uraian tugas dan fungsi organisasi serta tata kerja jabatan struktural

pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga.

Tata Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga bahwa Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga mempunyai tugas Pokok melaksanakan kewenangan pemerintah Kabupaten Lingga dibidang penanaman modal, pelayanan perizinan, dan perdagangan, untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan Kebijakan dibidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan
2. Pelaksanaan Kebijakan dibidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan
3. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan dibidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan
4. Pelaksanaan Administrasi Dinas dibidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan Bidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan

Struktur Organisasi dan Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga mengacu pada peraturan Bupati Kabupaten Lingga Nomor 32 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan,

Organisasi, Tugas dan Fungsi tata kerja perangkat daerah Kabupaten Lingga terdiri dari :

- A. Kepala
- B. Sekretaris terdiri dari :
 - 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
- C. Bidang Penanaman Modal terdiri dari
 - 1. Seksi Pengkajian dan Pengembangan
 - 2. Seksi Promosi dan Kerjasama
- D. **Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terdiri dari**
 - 1. **Seksi Perizinan dan Penerimaan berkas**
 - 2. **Seksi Pengolahan dan Pemberian Izin**
- E. Bidang Pengawasan dan Pengaduan dan Advokasi terdiri dari
 - 1. Seksi Pengawasan dan Advokasi
 - 2. Seksi Pelaporan dan Pengaduan Perizinan
- F. Bidang Perdagangan terdiri dari
 - 1. Seksi Usaha Perdagangan dalam Negeri dan Luar Negeri
 - 2. Seksi Bina Pasar dan Perlindungan Konsumen

Sesuai dengan konsep Evaluasi maka Evaluasi adalah Menurut William N Dunn (1999:608) Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat Evaluasi kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Oleh sebab itu suatu kebijakan tentang Pelayanan sudah selayaknya di Evaluasi.

Dalam memperoleh pelayanan masyarakat sering dihadapkan dengan kesulitan-kesulitan, seperti adanya beberapa fenomena- fenomena :

1. Terindikasi efektivitas dari Informasi Jenis-jenis perizinan yang bersifat strategis serta Optimalisasi Akurasi Data belum Optimal (sudah dijalankan sesuai SOP namun belum sepenuhnya) seperti pelayanan izin prinsip penanaman modal, Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIJUK) dan surat izin mendirikan bangunan.
2. Terindikasi efisiensi Terdapat beberapa Pelayanan yang masih belum optimal baik pelayanan Bidang Perizinan maupun non Perizinan.
3. Terindikasi ketepatan, dari waktu sosialisasi, responsivitas, dari penerimaan pelayanan oleh masyarakat, Komunikasi/sosialisasi dalam penyebaran informasi terhadap pengurusan Bidang Perizinan yang masih dianggap Belum Optimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga.

I. 2. Batasan Masalah

Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga, dimana pada Susunan Organisasi DPMPSTP Kabupaten Lingga, terdiri dari 6 struktur organisasi oleh sebab itu peneliti hanya membatasi permasalahan khusus pada

Bidang Pelayanan Terpadu, yang terdiri dari seksi perizinan dan penerimaan berkas, seksi pengolahan dan pemberian izin dengan alasan bahwasanya pelayanan merupakan unsur atau objek terpenting dari fungsi pemerintahan, oleh sebab itu pelayanan ini juga perlu di evaluasi. Kemudian untuk lebih khususnya pada bidang pelayanan : 1. Izin Prinsip Penanaman Modal, 2. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIJUK), 3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB), jadi peneliti hanya memfokuskan pada 3 jenis perizinan tersebut.

I. 3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan masalah atau isu-isu yang akan dibahas dan dianalisis kepada pembaca, secara umum rumusan masalah akan menggaris bawahi fakta-fakta dari masalah yang ada dilokasi penelitian, serta menjelaskan alasan masalah. Untuk itu yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga?
2. Apa hambatan Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga?

I. 4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga.
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga.
2. Kegunaan Penelitian
- a. Akademik yaitu Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
 - b. Teoritis yaitu penelitian yang diharapkan dapat memacu pengembangan ilmu pemerintahan, minimal dapat memperkaya inventaris Evaluasi -Evaluasi penelitian bidang pemerintahan.
 - c. Praktis yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian pustakaan

2.1.1 Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mandiri memiliki metodeologi tersendiri yang menjadikan kewenangan dan pelayanan sebagai objek forma (fokus kajian), inilah yang menjadi perbedaan ilmu pemerintahan dengan ilmu politik yang menjadikan kekuasaan sebagai fokus kajiannya. Ndraha sebagai ilmuan yang berjasa mendirikan kajian ilmu pemerintahan, menerangkan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan¹.

Pendapat mengenai ilmu pemerintahan di atas senada dengan apa yang dijelaskan oleh Brasz yang mengatakan ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang tata cara bagaimana lembaga/dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan baik secara internal maupun keluar terhadap warga negaranya². Sementara itu Musanef mendefenisikan secara rinci pengertian ilmu pemerintahan yaitu:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat dan kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau

¹Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Cetakan ke 2. Rineka Cipta, Jakarta. Hal. 3

²Syafiie, Inu Kencana, 2013. *Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi Kedua)*. Mandar Maju, Bandung. Hal 35

2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai kebulatan yang menyelidiki secara sistimatis problema-problema sentralisasi, desentralisasi koordinasi pengawasan ke dalam dan ke luar, atau
3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan atau mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara³.

Ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang tertua bahkan menurut penulis permasalahan pemerintahan hadir semenjak diciptakannya manusia di atas muka bumi ini. Bayu Suryaningrat mengatakan bahwa disiplin ilmu yang tertua adalah ilmu pemerintahan karena sudah dipelajari sejak sebelum masehi oleh para filosofi yaitu Plato dan Aristoteles⁴. Berdasarkan pemaparan konsep ilmu pemerintahan dari beberapa orang ahli yang telah dijelaskan di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian ilmu pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, yang saling berhubungan erat pemerintah wajib memenuhi kebutuhan yang diperintah akan jasa publik dan layanan publik.
2. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari persoalan-persoalan organisasi, administrasi, manajemen dan kepemimpinan dalam

³Ibid. Hal 32-33

⁴Syafiie,.Op. Cit. Hal 34

melaksanakan organisasi-organisasi publik atau badan-badan publik yang telah di atur di dalam peraturan perundang-undangan.

3. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari prosedur, struktur dan rangkaian kegiatan badan-badan atau organisasi-organisasi publik dalam melaksanakan kewenangannya baik tugas maupun fungsi untuk mencapai tujuan suatu negara.
4. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari strategi, proses, cara untuk mencapai tujuan penyelenggaraan negara yang merujuk kepada kepentingan dan harapan warga negara yaitu masyarakat.
5. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari kegiatan pemerintahan sebagai pengatur masyarakat dan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya Konsep Pemerintahan menjelaskan bahwa Pemeritnahan diterjemahkan menajdi tata pemerintahan yaitu penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok msyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatangi perbedaan perbedaan diantara mereka.⁵

⁵⁵ Munf, Yusri,2016. Hukum Administrasi Negara,Cetakan Pertama, Marpoyan Tujuh Publishing

2.1.2 Azas Penyelenggaraan Pemerintahan

Pemerintah terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat selanjutnya disebut Presiden Republik Indonesia Yang Memegang Kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Sebagai mana yang dimaksud Undang-undang dasar 1945, sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistim dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945.⁶

Maka dapat diketahui bahwa pemerintahan daerah merupakan :

1. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan
2. Diselenggarakan oleh unsur Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
3. Penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.
4. Dengan senantiasa memperhatikan prinsip otonomi seluas-luasnya
5. Dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia
6. Dengan mendasarkan pelaksanaannya pada Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945

Secara umum pemerintahan dapat diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan Negara guna memberikan pelayanan dan perlindungan bagi segenap warga masyarakat, melakukan pengaturan, memobilisasi semua sumberdaya yang diperlukan serta membina hubungan baik dalam lingkungan Negara ataupun Negara lain. Pemerintahan ini menyangkut kekuasaan dalam bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif.⁷

⁶ Loc. Cit. Hlm.3

⁷ Soehino, 2002. Perkembangan Pemerintahan di Daerah, Yogyakarta, Liberty, hlm.61

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah mengacu pada beberapa asas. Adapun asas-asas tersebut meliputi :

- a. Asas otonomi adalah suatu kemandirian atau kebebasan daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri dan menyelenggarakan urusan kepentingannya berdasarkan inisiatif dan prakarsa serta aspirasi masyarakat daerah. Asas otonomi ini juga masih dibagi 2 (dua) yaitu :
 1. Asas desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintahan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem NKRI.
 2. Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan / atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu (pasal 1 dan 8).⁸
- b. Asas tugas pembantuan (*medebewind*) adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah/kota dan atau desa dipemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas - tugas tertentu. Adapun hal-hal yang dapat dilaksanakan dengan tugas pembantuan ini adalah:
 1. Urusan tersebut berakibat langsung kepada masyarakat.
 2. Urusan yang secara langsung tidak memberikan dampak kepentingan masyarakat, karena semata-mata membantu urusan pusat.

⁸ Pasal 1 angka 7. *Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.*

3. Urusan yang meningkatkan efisiensi dan efektif pelayanan yang langsung memenuhi kebutuhan masyarakat daerah.
4. Urusan yang tidak bersifat strategis nasional dan urusan yang tidak memerlukan keseragaman nasional.⁹

2.1.3 Azas-azas Umum Pemerintahan yang baik

Selanjutnya yang menyebutkan bahwa kepala daerah, dan DPRD dibantu oleh Perangkat Daerah menyelenggarakan pemerintahan daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara terdiri atas :¹⁰

1. **Kepastian Hukum**, asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
2. **Tertib Penyelenggara Negara**, tertib penyelenggara negara merupakan asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.
3. **Kepentingan Umum**, asas tersebut merupakan asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
4. **Keterbukaan**, asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia.
5. **Proporsionalitas**, asas proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
6. **Profesionalitas**, asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. **Akuntabilitas**, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. **Efisiensi**, asas yang berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan negara untuk mencapai hasil kerja yang terbaik.

⁹ Ibid, angka 9.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

9. **Efektivitas**, asas yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna.
10. **Keadilan**, asas keadilan adalah bahwa setiap tindakan dalam penyelenggaraan negara harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara.¹¹

2.1.4 Fungsi dan Tujuan Ilmu Pemerintahan

Aksiologi merupakan salah satu cabang filsafat ilmu yang menekankan bagaimana manusia menggunakan ilmunya. Esensi aksiologi yaitu membicarakan tentang fungsi dan tujuan serta manfaat ilmu itu sendiri dan sebenarnya ilmu tidak ada yang sia-sia kalau bisa memanfaatkan ilmu dengan sebaik-baiknya.

Kerlinger menjelaskan ilmu pengetahuan memiliki dua fungsi; ke luar dan ke dalam. Keluar suatu ilmu pengetahuan berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi suatu objek, merekam dan menggambarkan suatu keadaan, menerangkan hubungan antar gejala, menguji pengetahuan lain dan meramalkan akan dan dapat terjadi. Ke dalam, ia berfungsi sebagai alat untuk menguji (*checking up, verifying*) dirinya sendiri. Ilmu pengetahuan bersifat *heuristic* artinya menemukan, menguji, mengoreksi, dan mengembangkan dirinya sendiri sehingga terus menerus mampu berfungsi¹².

Sementara itu Syafiie mengatakan bahwa tujuan mempelajari ilmu pemerintahan secara umum agar dapat memahami teori-teori bentuk-bentuk dan proses-proses pemerintahan dan mampu menempatkan diri serta ikut berperan di dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pemerintahan, terutama pemerintahan di dalam negeri¹³. Pendapat di atas menitik beratkan tujuan dari mempelajari ilmu pemerintahan secara umum untuk memahami teori-teori, bentuk-bentuk dan

¹¹ Loc. Cit. Hlm.3

¹²Ndaraha, Taliziduhu, 2017. *Metodeologi Ilmu Pemerintahan (Cetakan Terbaru)*. PT. Rineka Cipta. Jakarta. Hal 18

¹³Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama, Bandung. Hal 26

proses penyelenggaraan pemerintahan dan mengaplikasi ilmu tersebut sesuai dengan peranan yang dimiliki.

Ndraha menambahkan bahwa profesi pemerintahan merupakan superstruktur profesi lainnya sehubungan dengan itu diperlukan pengetahuan yang diharapkan mampu berfungsi sebagai sumber profesi pemerintahan yang bersifat general itu, sekaligus sebagai struktur supra terhadap semua ilmu pengetahuan lainnya yang menjadi sumber profesi-profesi spesialisik pemerintahan¹⁴. Melalui pendapat di atas ilmu pemerintahan berfungsi sebagai sumber profesi pemerintahan yang bersifat general mengkaji beberapa disiplin ilmu sehingga mampu menghasilkan individu yang memiliki kemampuan dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan di suatu negara.

2.1.5 Konsep Pemerintah dan Pemerintahan

Negara memiliki hubungan yang erat dengan pemerintah dan pemerintahan karena pemerintahan merupakan salah satu syarat yang mutlak untuk berdirinya sebuah negara. Secara filosofis sebagaimana yang dikemukakan oleh Soewarno negara merupakan pengertian yang cukup kompleks, dalam pengertian hukum internasional imbuhnya negara adalah lembaga yang memiliki pemerintahan yang berdaulat, rakyat yang menjadi warga negara dan wilayah tempat berlakuknya kedaulatan pemerintahan itu¹⁵. Memiliki makna yang sama Djokosutono mengatakan bahwa negara dapat pula diartikan sebagai suatu organisasi manusia atau kumpulan manusia-manusia yang berada di bawah suatu pemerintahan yang sama. Pemerintahan ini sebagai alat yang bertindak demi

¹⁴Ndraha, *Kybernologi dan Kepamongprajaan*, Op. Cit. Hal 73

¹⁵Mustafa, Delly, 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Alfabeta, Bandung. Hal 75.

kepentingan rakyat untuk mencapai tujuan organisasi negara antara lain kesejahteraan, pertahanan, keamanan, tata tertib, keadilan, kesehatan dan sebagainya¹⁶.

Secara terminology pemerintah memiliki perbedaan dengan pemerintahan, pemerintah dalam bahasa Inggris yaitu “*government*” berasal dari kata *govern*. Sementara itu kata pemerintah di Negara Republik Indonesia berasal dari bahasa Jawa yaitu “titah” atau sabdo atau perintah atau instruksi. Pemerintah dilihat dari sisi pendekatan bahasa berasal dari kata “perintah” yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan, didalam kata tersebut tersimpul beberapa unsur yang menjadi ciri khas dari “perintah” yaitu:

1. Adanya keharusan menunjukkan kewajiban untuk melaksanakan apa yang dipertintahkan.
2. Adanya dua pihak yaitu yang memberi dan yang menerima perintah.
3. Adanya hubungan fungsional antara yang memberi dan menerima perintah.
4. Adanya kewenangan atau kekuasaan untuk memberi perintah¹⁷.

Mustafa menjelaskan bahwa pemerintah ialah *government* yaitu institusi/lembaga beserta jajaran yang mempunyai tugas, fungsi, wewenang dan tanggungjawab untuk mengurus tugas dan menjalankan kehendak rakyat¹⁸. Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya Suryaningrat mengatakan bahwa pemerintah merupakan salah satu subkomponen geografis satu Negara yang

¹⁶CST Kansil dan Christine, 2011. Ilmu Negara (*Umum dan Indonesia; Edisi Revisi*). PT. Pradnya Paramita, Jakarta. Hal 110

¹⁷Suryaningrat, Bayu, 2010. *Mengenal Ilmu Pemerintah*. Rineka Cipta, Jakarta. Hal 9

¹⁸Delly, Op. Cit. Hal 76

berdaulat, pemerintah berfungsi memberikan pelayanan dalam suatu wilayah tertentu¹⁹.

Sementara itu Ndraha mengatakan bahwa pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu, bahkan warga Negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) diwilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melayankannya²⁰.

Sangat jelas pemerintah adalah institusi, organ, lembaga yang memiliki tugas, fungsi, kewenangan dan tanggungjawab yang diperoleh dari kostitusi suatu negara sebagai langkah untuk mencapai tujuan negara. Pemerintah wajib memenuhi kebutuhan yang diperintah (masyarakat) terutama kebutuhan pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah itu sendiri sesuai dengan tuntutan yang diperintah itu sendiri. Selain itu hal yang paling urgensi pemerintah harus dapat menjamin keamanan, ketertiban dan perlindungan masyarakat. Ihwal ini sesuai dengan pendapat Awang dan Wijaya mengatakan pemerintah merupakan satu-satunya lembaga yang pada tingkat tertentu mampu menjadi dan menjamin sistem ketertiban dan penyediaan sarana dan prasarana sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat bagi kepentingan aktivitas sosialnya²¹.

Beberapa ahli membagi pengertian pemerintah menjadi 2 bagian yaitu pemerintah dalam arti sempit dan pengertian pemerintah dalam arti luas. Delly mengartikan pemerintah dalam arti sempit yaitu sebagai organ negara pelaksana tugas-tugas eksekutif saja, sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah seluruh lembaga/organ negara yang menjalankan kewajiban negara sebagai organisasi

¹⁹ Sarundajang, 2012. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Kata Hasta Pustaka, Jakarta. Hal 25

²⁰ Ndraha, Op. Cit Hal 6

²¹ Awang, Azam, Wijaya, 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Alaf Riau, Pekanbaru. Hal 7

sosial (*societal*) yang sangat besar dan kompleks, eksekutif, yudikatif dan auditif²². Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya CST Kansil dan Christine mengatakan pemerintah dalam arti sempit dimaksudkan khusus kekuasaan eksekutif, pemerintah dalam arti luas adalah semua organ negara termasuk DPR²³.

Pemerintah dalam arti sempit merupakan organ atau lembaga eksekutif saja yang dipimpin oleh presiden selaku kepala negara, sedangkan pemerintah secara luas merupakan seluruh lembaga yang ada di suatu negara baik itu organ pemerintah yang utama (*main state organ*) maupun organ pemerintah penunjang (*auxiliary state organ*) yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mulai dari pemerintah tertinggi sampai pemerintah yang terendah yaitu pemerintah daerah.

Melalui teori-teori yang dijelaskan di atas, maka pemerintahan merupakan kegiatan, proses, sistem, perbuatan dan cara yang dilaksanakan oleh lembaga negara dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diperintah yaitu rakyat. Pemerintah tidak akan memiliki peran manakala tanpa adanya pemerintahan karena esensi pemerintah menunjukkan lembaga yang tidak dinamis sedangkan pemerintahan merupakan kegiatan/proses, cara aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah. Kalau diamati lebih mendalam inti dari pemerintahan yaitu dari rakyat karena semua pemerintahan apapun bentuknya berasal dari rakyat dan untuk rakyat, maka dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan harus melibatkan rakyat baik itu secara demokrasi langsung maupun representatif. Pemerintah tidak akan memiliki peran manakala tanpa adanya pemerintahan

²²Delly., Op. Cit. Hal 76

²³ Kansil & Christine., Op. Cit. Hal 150

karena esensi pemerintah menunjukkan lembaga yang tidak dinamis sedangkan pemerintahan merupakan kegiatan/proses, cara aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah.

Pengertian pemerintahan juga dibagi dalam arti luas dan dalam arti sempit sama halnya dengan pemerintah. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara, sedangkan dalam arti sempit pemerintahan adalah segala kegiatan-kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif²⁴. Makna pemerintahan dalam arti luas dan dalam arti sempit sama dengan makna pemerintah dalam arti luas dan dalam arti sempit, yaitu lebih menekankan terhadap pembagian kekuasaan yang dikemukakan oleh Montesquieu yang berpendapat bahwa kekuasaan terpisah, baik mengenai fungsi (tugas) maupun mengenai alat perlengkapan (organ) yang melaksanakannya yang terdiri dari.

1. Kekuasaan legislatif, dilaksanakan oleh suatu perwakilan rakyat (parlemen)
2. Kekuasaan eksekutif, dilaksanakan oleh pemerintah (presiden atau raja dengan bantuan menteri-menteri atau kabinet)
3. Kekuasaan yudikatif, dilaksanakan oleh badan peradilan (Mahkamah Agung dan pengadilan dibawahnya)²⁵.

2.1.6 Fungsi Pemerintah

²⁴Suradinata, Ermaya, 2011. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan (Dalam Kondisi Era Globalisasi)*. Edisi Revisi. Ramadan, Bandung. Hal 6

²⁵CST Kansil & Christine., Op. Cit. Hal 4

Pemerintah dibentuk pada awalnya untuk memberikan sistem keteriban seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat dapat melakukan aktivitasnya diberbagai bidang dengan lancar. Seiring dengan berkembangnya pemikiran manusia, dinamika yang ada ditengah-tengah masyarakat memperluas fungsi dan peran pemerintah tidak hanya sebatas memberikan perlindungan akan tetapi juga memberikan fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Rasyid sebagaimana yang dikutip oleh Labolo mengatakan bahwa fungsi pemerintahan menjadi empat bagian yaitu pelayanan (*publik service*), pembangunan (*developement*), pemberdayaan (*empowering*), dan Pengaturan (*regulation*)²⁶.

Bintaro menyebutkan peranan dan fungsi pemerintahan adalah perencanaan serta fungsi pemerintah terhadap perkembangan masyarakat, tergantung oleh beberapa hal. Yang pertama adalah filsafat hidup kemasyarakatan dan filsafat politik masyarakat tersebut. Ada negara-negara yang memberi kebebasan yang cukup besar kepada anggota-anggota masyarakat untuk menumbuhkan perkembangan masyarakat, sehingga pemerintah diharapkan tidak perlu banyak campur tangan dalam kegiatan masyarakat itu sendiri. Pada masa lampau dalam bentuknya yang ekstrim, hal ini didukung oleh filsafat kemasyarakatan “Laissez Faire”. Namun ada pula negara-negara dimana filsafat hidup bangsanya menghendaki negara dan pemerintah memimpin dan bahkan mengurus hampir segala sesuatu dalam kehidupan masyarakat bangsa tersebut. Filsafat politik sosialis yang tradisional mendasari orientasi seperti itu. Hal ini berkaitan dengan pandangan hidup pemerintah sebagai pemegang mandate kepercayaan untuk mengusahakan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, harus mengusahakan pula keadilan. Dan ini perlu dinyatakan dalam tetap memperhatikan kepentingan golongan yang lemah (kedudukan ekonominya)²⁷.

Teori yang dijelaskan Bintaro di atas menjelaskan terdapat dua macam fungsi pemerintah apabila ditinjau secara mendalam secara filosofi. Pertama

²⁶Labolo Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, teori, konsep, dan pengembangannya*. Rajawali Press, Jakarta. Hal 32

²⁷Syafie.,Op. Cit. Hal 33

pemerintah tidak terlalu memiliki fungsi yang luas dan memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk menumbuh kembangkan bidang-bidang yang ingin dilakukan oleh masyarakat, kapasitas pemerintah mengatur dan mengurus kehidupan masyarakat tidak begitu ikut campur, sistem pemerintahan seperti ini biasanya dianut oleh negara-negara yang memiliki ideology kapitalis/liberalism. Kedua, sebaliknya yaitu pemerintahan memiliki fungsi yang sangat luas mengatur semua aspek kehidupan masyarakat dalam segi apapun bahkan sampai pada titik kepribadian masyarakat. Konsep pemerintahan seperti ini biasanya dianut oleh negara yang memiliki ideology sosialis.

Sementara itu, realitas Ndraha menunjukkan bahwa ada dua macam fungsi pemerintah yaitu fungsi primer dan fungsi sekunder. Fungsi primer yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan kondisi pihak yang diperintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan sipil termasuk layanan birokrasi yang disebut juga fungsi pelayanan (*servicing*)²⁸. Fungsi primer pemerintah di atas merupakan fungsi pokok yang harus dilaksanakan sebagai langkah untuk memenuhi kebutuhan yang diperintah. Fungsi primer tidak boleh berkurang, semakin besar permintaan yang diperintah baik itu dalam bidang ekonomi, sosial, politik maka fungsi yang diberikan harus semakin besar untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat. Fungsi primer merupakan fungsi yang dimonopoli oleh pemerintah fungsi ini hanya bisa dilaksanakan oleh lembaga pemerintah dan tidak dapat dilimpahkan kepada lembaga apapun.

²⁸Ndraha, Kybernologi., Op.,Cit. Hal 76

Fungsi sekunder pemerintah adalah fungsi yang berhubungan negatif dengan kondisi ekonomi, politik dan sosial yang diperintah, dalam arti semakin tinggi taraf hidup semakin kuat *bargaining position*, dan semakin integratif masyarakat yang diperintah semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah²⁹. Fungsi sekunder lebih identik dengan fungsi pemberdayaan karena fungsi sekunder menekankan terhadap keberhasilan dalam penyelenggaraan ekonomi pembangunan, semakin berhasil pembangunan yang dilaksanakan pemerintah maka akan dapat meningkatkan kondisi ekonomi masyarakat atau sebaliknya.

2.1.7 Konsep Pemerintahan Daerah

Semenjak negara Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya, *founding father* menetapkan negara Indonesia sebagai negara kesatuan yang wilayah dibagi daerah-daerah provinsi dan daerah-daerah kabupaten/kota, daerah-daerah tersebut memiliki pemerintahan sendiri. Thoha mengatakan Indonesia sejak awal merdeka mengikuti sistem Negara kesatuan yang pemerintahnya dijalankan berdasarkan sistem presidensial, dalam negara kesatuan itu pelaksanaan desentralisasi ke pemerintah daerah dilakukan berdasarkan kemurahan pemerintah pusat (*by the pleasure of central government*)³⁰.

Dalam sistem negara kesatuan melahirkan sebuah hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, yaitu hubungan pembagian kekuasaan secara vertical. Apabila berbicara sistem pemerintahan daerah ada beberapa teori yang mendasari tentang pembagian kekuasaan diantaranya teori pembagian kekuasaan secara horizontal dan teori pembagian kekuasaan secara vertikal. Menurut

²⁹Ibid

³⁰Thoha, Miftah, 2012. *Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan di Indonesia*. Metapena Institut Empower, Yogyakarta. Hal 133

pendapat Jimly Asshidiqie pembagian kekuasaan yang bersifat vertikal dalam arti perwujudan kekuasaan itu dibagikan secara verikal ke bawah. Pembagian kekuasaan secara vertikal berarti adanya pembagian kekuasaan antara beberapa tingkatan pemerintahan³¹.

Di Negara Kesatuan Republik Indonesia pelimpahan sebagian kewenangan kepada pemerintah daerah melahirkan suatu konsep yang disebut dengan otonomi daerah yaitu pemberian hak, wewenang dan kewajiban kepada daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat kepada daerah, karena sistem pemerintahan Negara Indonesia meliputi:

1. Pemerintahan pusat, yakni pemerintah
2. Pemerintahan daerah, yang meliputi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, dan
3. Pemerintahan desa³².

Otonomi Daerah dilahirkan sebagai wujud kepercayaan pemerintah pada daerah. Melalui kepercayaan tersebut diharapkan pemerintah daerah dapat mengelola daerah kepercayaan tersebut diharapkan pemerinth daerah dapat mengelola daerahnya dengan lebih baik, efektif, adil dan merata. Otonomi daerah dicanangkan dalam rangka tercapainya suatu bangsa yang lebih demokratis dan system pemerintahan yang lebih responsif. Otonomi daerah menjadi bahasa yang menarik, karena dalam konsep otonomi tersebut terkandung makna, pembagian kewenangan, desentralisasi, pola hubungan pemerintah pusat dan daerah.³³

³¹Juanda, 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah*. PT. Alumni, Bandung. Hal 37

³²Sunarso, Siswanto, 2011. *Hubungan Kemitraan Badan Legislatif dan Eksekutif di Daerah*. Cetakan Kedua. Mandar Maju, Jakarta. Hal 5

³³Arenawati, 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Cetakan Pertama. Fisip Untirta Press

Konsekuensi logis dari komitmen para *founding fathers* yang memilih sistem desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan melahirkan pemerintahan daerah. Negara Kesatuan Republik Indonesia secara hirarkis struktural terbagi atas pemerintah pusat disatu sisi dan pemerintahan daerah di sisi lainnya. Pemerintah daerah diberi hak dan wewenang untuk mengurus rumah tangga sendiri (*local self government*), hak dan kewenangan ini dikenal dengan istilah otonomi daerah. Konsep *local government* berasal dari barat untuk itu, konsep ini harus dipahami sebagaimana orang barat memahaminya. Bhenyamin Hoessein yang dikutip oleh Hanif menjelaskan bahwa *local government* memiliki tiga arti. Pertama, berarti pemerintahan lokal. Kedua, pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintahan lokal. Ketiga, berarti daerah otonom³⁴.

Pemerintah daerah yang memiliki hak dan kewenangan tersebut dikenal dengan sebutan daerah otonom. Konsep teori dari Pemerintahan Lokal (*local government*) dan bagaimana aplikasinya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia. *Local government* bagian negara maka konsep *local government* tidak dapat dilepaskan dari konsep-konsep tentang kedaulatan negara dalam sistem unitary dan federal serta sentralisasi, desentralisasi, dekonsentrasi dan juga tugas pembantuan³⁵. Menurut Fauzi dan Zakaria desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom dalam kerangka negara kesatuan. Dekonsentrasi adalah pelimpahan kewenangan oleh pemerintahan kepada daerah otonom sebagai wakil pemerintah dan perangkat pusat di daerah dalam kerangka negara kesatuan, dan lembaga yang melimpahkan

³⁴Nurcholis, Hanif, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo, Jakarta. Hal 1

³⁵Nurcholis, 2007. Op., Cit. Hal 13

kewenangan dapat memberikan perintah kepada pejabat yang telah dilimpahi kewenangan itu mengenai pengambilan atau pembuatan keputusan. Sementara itu tugas pembantuan (*medebewind*) adalah keikutsertaan pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintah yang kewenangannya lebih luas dan lebih tinggi di daerah tersebut. Tugas pembantuan adalah salah satu wujud dekonsentrasi akan tetapi pemerintah tidak membentuk badan sendiri untuk itu yang tersusun secara vertikal³⁶.

Pemberlakuan otonomi daerah di Negara Indonesia telah membawa implikasi yang luas dan serius. Otonomi daerah merupakan fenomena politis yang menjadikan penyelenggaraan pemerintahan yang sentralistik-birokratis ke arah desentralistik-partisipatoris. Paradigma baru dalam pelaksanaan otonomi daerah yang meletakkan otonomi penuh luas dan bertanggungjawab pada daerah kabupaten dan kota. Perubahan ini dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat, menumbuhkan semangat demokratisasi dan pelaksanaan pembangunan daerah secara berkelanjutan dan pemerataan serta lebih jauh diharapkan akan menjamin tercapainya keseimbangan kewenangan dan tanggung jawab antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah daerah. Dengan diaplikasinya konsep otonomi daerah maka dengan itu konsep demokrasi yang sesungguhnya telah dilaksanakan di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

³⁶Fauzi, Noer dan R. Yando, Zakaria, 2010. *Mensiasati Otonomi Daerah :Cetakan Kedua*. INSIST Press, Yogyakarta. Hal 11

2.1.8 Kebijakan Publik

Kebijakan pemerintah merupakan suatu kebijakan yang sangat terkait dengan masalah-masalah publik yang ada disuatu negara. Kebijakan sangat membantu para pelaksana baik ditingkat birokrasi maupun ditingkat elit politik untuk memecahnya suatu permasalahan publik. Richard Rose yang dikutip oleh Winarno mengatakan bahwa kebijakan hendaknya difahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan sebagai suatu keputusan sendiri³⁷. Defenisi kebijakan tersebut dapat difahami bahwa kebijakan merupakan suatu kegiatan yang bukan suatu keputusan yang sekedar melakukan sesuatu.

Diera seperti pada saat sekaran ini kebijakan tidak hanya diusulkan oleh lembaga pemerintah, akan tetapi juga bisa diusulkan oleh seseorang atau sekelompok orang kepada lembaga yang berwenang merumuskan dan membuat kebijakan. Carl J Federick mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu³⁸.

Para ahli kebijakan masih silang sengketa mengenai konsep kebijakan dan sering menjadi perdebatan, oleh karena itu Wahab memberikan beberapa pedoman istilah kebijakan, yaitu:

1. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan

³⁷Winarno, Budi, 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus, Edisi Revisi*. CAPS, Yogyakarta. Hal 20

³⁸Agustino, Leo, 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta. Bandung. Hal 7

2. Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi
3. Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan
4. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan
5. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai
6. Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implicit
7. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu
8. Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi
9. Kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah
10. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif³⁹.

Anderson seorang pakar kebijakan sebagaimana yang dikutip oleh Irfan Islamy mengungkap kebijakan adalah “ *a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*”. (Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu)⁴⁰. Konsep kebijakan yang ditawarkan oleh Anderson di atas dianggap lebih tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu konsep ini juga membedakan secara tegas antara kebijakan (*policy*) dengan keputusan (*decision*) yang mengandung arti pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada.

Berdasarkan pendapat berbagai sebagaimana yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang,

³⁹Wahab, Solikhin, Abdul, 2012. *Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta. Hal 40-50

⁴⁰Islamy, Irfan, 2010. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta. Hal 12

suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan-keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Berbicara kebijakan publik, memiliki ruang lingkup yang sangat luas karena menyangkut berbagai bidang seperti pemerintahan, ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan sebagainya. Pengertian dan makna kebijakan publik (*publik policy*) sangat bervariasi tergantung dari sudut mana seseorang melihatnya, Easton yang dikutip oleh Winarno memberikan definisi kebijakan publik sebagai *the authoritative allocation of values for the whole society* atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat⁴¹. Laswell dan Kaplan juga mengartikan kebijakan publik sebagai *a projected program of goal, value, and practice* atau sesuatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah⁴². Sementara itu, Amara yang dikutip oleh Lubis mengatakan kebijakan adalah suatu taktik atau strategi yang di arahkan untuk mencapai suatu tujuan⁴³.

Melalui pendapat para ahli mengenai defenisi kebijakan publik, maka penulis menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah suatu program atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang didalamnya terdapat taktik atau strategi yang memiliki tujuan dan sasaran tertentu, akan tetapi kebijakan publik lebih bersifat memaksa dan memiliki kekuasaan hukum sehingga objek kebijakan diwajibkan untuk mematuhi kebijakan tersebut.

⁴¹Winarno.,Op. Cit. Hal 17

⁴²Ibid

⁴³Lubis, Solly, 2014. *Kebijakan publik*. Mandar Maju, Bandung. Hal 7

Publik Policy memiliki hubungan yang erat dengan pemerintah, karena kebijakan publik merupakan senjata bagi pemerintahan untuk menjalankan sistem pemerintahannya, kebijakan publik merupakan instrumen untuk mengatur dan mengurus yang diperintah dari berbagai sektor, Koryati berpendapat bahwa kebijakan secara umum dapat dikatakan sebagai rumusan pemerintahan yang mejadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana, dan program yang akan dilaksanakan secara jelas⁴⁴. Pendapat sebelumnya sama dengan apa yang disampaikan oleh Greston yang mengatakan kebijakan publik dibuat dan dilaksanakan pada semua tingkatan pemerintahan, karenanya tanggungjawab para pembuat kebijakan akan berbeda pada setiap tingkatan sesuai dengan kewenangannya⁴⁵. Secara hirarki kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten/kota, keputusan bupati/walikota dan Peraturan Desa.

Sebagai ahli dalam kebijakan publik Anderson menjelaskan bahwa kebijakan sebagai tindakan yang didesain secara sengaja relatif stabil yang dilakukan oleh aktor atau sejumlah aktor untuk menyelesaikan masalah atau hal-hal yang menjadi perhatian bersama⁴⁶.

Berdasarkan pendapat tersebut kebijakan publik, dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang dilahirkan oleh lembaga pemerintah adalah aturan tertulis

⁴⁴Koryati, Dwi Nyimas, Dkk. 2010. *Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Wilayah*. YPAP, Yogyakarta. Hal 7

⁴⁵Ibid. Hal 18

⁴⁶Islamy.,Op. Cit. Hal 6

merupakan keputusan formal bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama bagi masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan publik merupakan salah satu fungsi pemerintahan yang mutlak dilakukan oleh karena itu kemampuan dan pemahaman memadai dari pembuat kebijakan terhadap proses perumusan kebijakan menjadi sangat penting bagi terwujudnya kebijakan publik yang cepat, tepat dan memadai. Kemampuan dan pemahaman terhadap prosedur pembuatan kebijakan tersebut juga harus diimbangi dengan pemahaman dari pembuat kebijakan publik terhadap kewenangan yang dimilikinya.

Kegiatan-kegiatan dalam kebijakan publik merupakan suatu hal yang kompleksitas dengan melibatkan seluruh element yaitu pemerintah, masyarakat dan private, selain itu kebijakan publik sering memiliki tujuan tertentu terutama tujuan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh lembaga pemerintahan maka sebaiknya dalam praktiknya kebijakan publik baiknya harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.
2. Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.
3. Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, dan bukan bermaksud apa yang dilakukan.
4. Kebijakan publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai sesuatu masalah tertentu) dan bersifat negative (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu).
5. Kebijakan publik (positif), selalu berdasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat memaksa (otoritatif)⁴⁷.

⁴⁷Widodo, Joko, 2010. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendikian, Surabaya. Hal 190

Dalam proses kebijakan publik terdapat beberapa tahap yang harus dilalui dan dilaksanakan oleh lembaga-lembaga yang saling berkaitan, sehingga kebijakan publik dapat berdampak positif ataupun sebaliknya yaitu memberikan dampak negative. Anderson yang dikutip oleh Subarsono mengidentifikasi tahap-tahap proses kebijakan publik yaitu;

1. Formulasi masalah (problem formulation): Apa masalahnya? Apa yang membuat hal tersebut menjadi masalah kebijakan? Bagaimana masalah tersebut dapat masuk dalam agenda pemerintah.
2. Formulasi Kebijakan (formulation): Bagaimana mengembangkan pilihan-pilihan atau alternative-alternative untuk memecahkan masalah tersebut? Siapa saja yang berpatisipasi dalam formulasi kebijakan?
3. Penentuan Kebijakan (adoption): Bagaimana alternative ditetapkan? Persyaratan atau criteria seperti apa yang harus dipenuhi? Siapa yang akan melaksanakan kebijakan? Bagaimana proses atau strategi untuk melaksanakan kebijakan? Apa isi dari kebijakan yang telah ditetapkan?
4. Implementasi (implementation): Siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan? Apa yang mereka kerjakan? Apa dampak dari isi kebijakan?
5. Evaluasi (evaluation): Bagaimana tingkat keberhasilan atau dampak kebijakan diukur? Siapa yang mengevaluasi kebijakan? Adakah tuntutan untuk melakukan perubahan atau pembatalan?⁴⁸.

2.1.9 Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁴⁹ Pelayanan (*Service*) adalah sebagai suatu perbuatan (*deed*). Suatu kinerja (*Performance*) atau suatu usaha (*effort*).⁵⁰ Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-

⁴⁸Subarsono. A. G, 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Toeri dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Hal 12-13

⁴⁹ Monir, 2003. *Kepemimpinan Birokrasi*, dalam (Harbani Pasolong), Alfabeta, Bandung, Hal 198

⁵⁰ Ibid Warella

usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁵¹ Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.⁵²

Standart pelayanan menurut Warella :

1. Kualitas
2. Customer Redress
3. Quality Guaranties
4. Quality Inspector
5. Customer Komplain System
6. Ombudsmen⁵³

Sinambela Dkk, (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dengan standar pelayanan :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban⁵⁴

⁵¹ Ibid Ivanceceovich

⁵² Ibid

⁵³ Ibid, Warella (2004)

⁵⁴ Ibid Sinambela

2.1.10 Konsep Evaluasi

Evaluasi merupakan penilaian secara menyeluruh dari *input*, *proses*, *outputs*, dan *outcomes* melalui evaluasi dapat diketahui apakah kegiatan tersebut berhasil atau tidak. Walaupun pengukuran evaluasi tersebut bervariasi, secara umum kinerja dari evaluasi kebijakan tersebut mengacu empat indikator pokok yakni indikator *input*, *proses*, *outputs*, dan *outcomes*. Indikator *input* memfokuskan pada penilaian apakah sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator *input* ini dapat meliputi sumberdaya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya.⁵⁵

Indikator *outputs* (hasil), memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya berapa orang yang berhasil mengikuti program tertentu, berapa penduduk miskin yang tercover dalam kebijakan tertentu. Demikian seterusnya. Dan terakhir indikator *outcomes* (dampak), memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan.

Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisisnya. Terdapat berbagai model evaluasi, satu diantaranya menurut ndraha adalah :

- a) Model *befora-after* yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (pelaku treatment) tolak ukurnya adalah *before*;
- b) Model *das solen-das sein* yaitu perbandingan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya;

⁵⁵ Nurcholis, 2005. *Http://Teori dan Konsep Evaluasi, Hlm.67*, diakses 27 Mei 2017, 21.35 Wib

- c) Model kelompok control-kelompok tes (diberi perlakuan).⁵⁶

Adapun evaluasi dengan menggunakan tipe sistematis atau juga sering disebut sebagai evaluasi ilmiah merupakan evaluasi yang mempunyai kemampuan lebih baik untuk menjalankan evaluasi kebijakan dibandingkan dengan tipe evaluasi yang lainnya.

Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Konsep ini mengemukakan enam langkah dalam evaluasi kebijakan:

- a. Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.
- b. Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan
- c. Kecukupan yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.
- d. Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.
- e. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.
- f. Ketepatan yaitu apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.⁵⁷

Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisisnya.⁵⁸

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah

⁵⁶ Ibid, Ndraha, 2003. *Hlm.*201

⁵⁷ Ibid, William N Dunn, 1999.

⁵⁸ Ibid, Ndraha . 2003 Hal 201

dilakukan oleh peneliti terlebih dahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu mengenai disiplin kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Review atas penelitian terdahulu dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 11.1
Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian		Hasil penelitian
			Persamaan	Perbedaan	
1	2	3	4	5	6
1	Intan ratna maharani (2010)	Analisis Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang	Sama-sama Dinas Penanaman Modal	Analisis Kualitatif survey	Bahwa Pelayannya dapat dikatakan Kurang Optimal
2	Yoga Arsyenda (2013)	Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja PNS (Studi Kasus: DPMPTSP kota malang)	Sama-sama DPMPTSP	Pengaruh Disiplin Motivasi Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja	Bahwa Motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Selain itu juga dapat diketahui bahwa disiplin kerja lebih pengaruhnya terhadap

1	2	3	4	5	7
3	A Nabila Mutiasari T.Yunus (2014)	Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu 1 Pintu Pekanbaru	Sama-sama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Tipe Penelitian Metode Penelitian Populasi Sampel Kompetensi, Disiplin Dan Lingkungan Kerja	kinerja pegawai BAPPEDA kota malang Bahwa kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Variabel yang paling besar pengaruhnya dalam membangun kinerja pegawai adalah variabel kompetensi

Sumber : *Olahan Penulis, 2018*

Bedasarkan dari tabel penelitian terdahulu yang dijadikan sumber rujukan dan referensi dalam penelitian ini, maka dapat penulis uraikan perbedaan dan persamaan antara penelitian dengan penelitian terdahulu. Dimana pada penelitian Intan ratna maharani (2010) yang berjudul Analisis Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, sadapun persamaan dalam penelitiannya adalah sama-sama Dinas Penanaman Modal sedangkan

perbedaan dalam penelitian ini adalah Analisis, Kuantitatif dan Survey adapun ahasil penelitiannya bahwa pelayanannya dapat dikatakan urang Optimal.

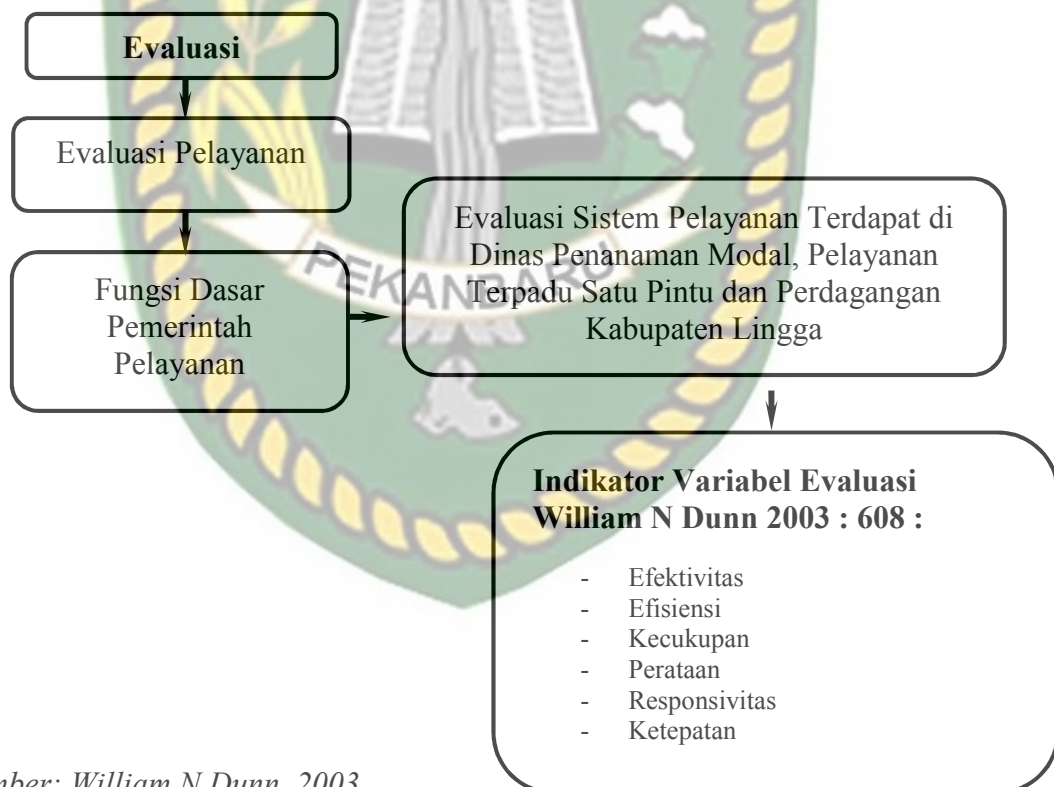
Penelitian Yoga Arsyendra (2013) yang judul penelitiannya Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja PNS (Studi Kasus : DPMPTSP kota Malang) sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama DPMPTSP, yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah Pengaruh, Disiplin Motivasi, dan Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja. Hasil penelitian ini bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Selain itu juga dapat diketahui bahwa disiplin kerja lebih pengaruhnya terhadap kinerja pegawai BAPPEDA kota Malang.

Pada Penelitian A Nabila Mutiasari T. Yunus (2014) yang berjudul Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu 1 Pintu Pekanbaru, yang menjadi persamaan penelitian ini adalah sama-sama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, namun yang juga menjadi perbedaan dalam penelitian ini yaitu Tipe Penelitian, Metode Penelitian, Populasi Sampel, Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja. Adapun hasil penelitian ini merupakan Bahwa kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Variabel yang paling besar pengaruhnya dalam membangun kinerja pegawai adalah variable kompetensi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan proposisi tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian sangat menentukan kejelasan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan, karena kerangka pemikiran akan dijadikan sebagai acuan untuk menganalisis data. Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran penelitian, dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar II. 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber; William N Dunn, 2003

2.4 Konsep Operasional.

1. Kebijakan merupakan tindakan yang diusulkan oleh individu atau sekelompok orang pemerintah yang dalam suatu lingkungan tertentu yang mengetahui permasalahan yang terjadi yang mana dalam hal ini yang bisa mengeluarkan kebijakan yaitu Dinas Penanaman Modal Daerah Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau.
2. Pemerintah Daerah yang dimaksud adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan yang di maksud adalah DPMPTSP Kabupaten Lingga.
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan, dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ketahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.
5. Pelayanan Satu Atap adalah kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan dimana masyarakat cukup datang di kantor pelayanan tersebut akan tersedia unit-unit teknis yang siap melayani masyarakat berdasarkan jenis surat izin yang dibutuhkan. Surat izin tersebut diterbitkan oleh unit teknis yang bersangkutan.
6. Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu

seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Konsep ini mengemukakan enam langkah dalam evaluasi kebijakan:

- a. Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.
- b. Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan
- c. Kecukupan yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.
- d. Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.
- e. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.
- f. Ketepatan yaitu apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.⁵⁹

2.5 Operasional Variabel

Untuk lebih jelasnya tentang operasional variabel dalam penelitian ini dapat diperhatikan 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian	Ukuran
1	2	3	4	5
Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi	Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan	1. Efektivitas	a. Proses pemberian Pelayanan b. Pelaksanaan program Proses Pelayanan c. Sumber Daya pendukung	Baik Cukup Baik Kurang Baik

⁵⁹ Ibid, William N Dunn, 1999.

<p>mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.</p> <p>Menurut William N Dunn (2003:608-610)</p>	<p>Perdagangan Kabupaten Lingga</p>		<p>pelaksana.</p> <p>d.Sarana dan prasarana pendukung.</p>	
		2.Efisien	<p>a. Pelaksanaan kegiatan Proses pemberian pelayanan</p> <p>b. Penyusunan Metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan</p> <p>c. Pemahaman metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		3. Kecukupan	<p>a. Langkah-langkah dalam pemecahan masalah</p> <p>b. Mengevaluasi setiap terlaksana pelayanan</p> <p>c. Solusi dalam pemecahan masalah</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		4.Pemerataan	<p>a.Kualitas usaha penyelenggara proses pemberian</p>	<p>Baik</p>
1	2	3	4	5

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

		Layanan	Cukup Baik
		b. Seberapa banyak usaha dalam proses pemberian Layanan	Kurang Baik
		c. Hasil kegiatan penyelenggaraan proses pemberian Layanan	
	5. Responsivitas	a. Dampak terhadap pemerintah.	Baik
		b. Dampak terhadap masyarakat	Cukup Baik
		c.	Kurang Baik
	6. Ketepatan	a. Hasil terhadap pemerintah	Baik
		b. Hasil terhadap masyarakat	Cukup Baik
			Kurang Baik

Sumber : Olahan Penulis 2019

2.6 Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah menganalisa data, maka penilaian terhadap pelaksanaan variabel atau indikator dibagi dalam tiga tingkatan atau variasi, adapun penilaian tersebut adalah: Baik, Cukup Baik, Kurang Baik .

Untuk melihat hasil Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga maka dibuatkan pengukuran variabel sebagai berikut:

Baik : Apabila semua indikator Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga berkisar 67%-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian indikator Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga berkisar berkisar dengan 33%-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian indikator Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga berkisar berkisar 0%-33%.

Selanjutnya pengukuran yang diberikan masing-masing indikator penilaian adalah sebagai berikut :

1. *Efektivitas* yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya program-program dan sumber daya pendukung yang diberikan dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga yang terdiri dari 4 sub indikator tersebut, diantaranya proses pemberian izin, pelaksanaan

program, sumberdaya pendukung pelaksana serta sarana dan prasarana dengan jawaban berkisar 67 % - 100%.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya program-program dan sumber daya pendukung yang diberikan dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga yang terdiri dari 3 sub indikator tersebut, diantaranya proses pemberian izin, pelaksanaan program, sumberdaya pendukung pelaksana serta sarana dan prasarana dengan jawaban berkisar 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya program-program dan sumber daya pendukung yang diberikan dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga yang terdiri dari 2 sub indikator tersebut, diantaranya proses pemberian izin, pelaksanaan program, sumberdaya pendukung pelaksana serta sarana dan prasarana dengan jawaban berkisar 0% - 33%.

2. *Efisiensi* yaitu seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya sebuah usaha atau kegiatan tersebut dilaksanakan kepada masyarakat mengenai Proses

Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 3 sub indicator tersebut, diantaranya pelaksanaan proses Pemberian Pelayanan , penyusunan metode kegiatan proses Pemberian Pelayanan dan tingkat pemahaman metode proses Pemberian Pelayanan dengan jawaban berkisar 67 % - 100%.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya sebuah usaha atau kegiatan tersebut dilaksanakan kepada masyarakat mengenai Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 3 sub indicator tersebut, diantaranya pelaksanaan proses Pemberian Pelayanan , penyusunan metode kegiatan proses Pemberian Pelayanan dan tingkat pemahaman metode proses Pemberian Pelayanan dengan jawaban berkisar 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya sebuah usaha atau kegiatan tersebut dilaksanakan kepada masyarakat mengenai Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari sub 3 indicator tersebut, diantaranya pelaksanaan proses Pemberian Pelayanan , penyusunan metode kegiatan proses Pemberian Pelayanan dan tingkat pemahaman metode proses Pemberian Pelayanan dengan jawaban berkisar 0% - 33%.

3. *Kecukupan* yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.

Baik :Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya sebuah usaha atau kegiatan tersebut dilaksanakan kepada masyarakat mengenai Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 2 sub indicator tersebut, diantaranya langkah-langkah dalam pemecahan masalah, solusi dalam pemecahan masalah dengan jawaban berkisar 67 % - 100%.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya sebuah usaha atau kegiatan tersebut dilaksanakan kepada masyarakat mengenai Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 2 sub indicator tersebut, diantaranya langkah-langkah dalam pemecahan masalah, solusi dalam pemecahan masalah dengan jawaban berkisar 34% - 66%.

Kurang Baik :Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya sebuah usaha atau kegiatan tersebut dilaksanakan kepada masyarakat mengenai Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari sub 2 indicator tersebut,diantaranya langkah-langkah dalam pemecahan masalah, solusi dalam pemecahan masalah dengan jawaban berkisar 0% - 33%.

4. *Pemerataan* yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.

Baik :Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian pada hasil atau seberapa banyak usaha yang dilakukan dalam Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 3 sub indicator tersebut, diantaranya kualitas usaha penyelenggaraan proses Pemberian Pelayanan , seberapa banyak usaha dalam proses Pemberian Pelayanan , serta hasil kegiatan penyelenggaraan proses Pemberian Pelayanan dengan jawaban berkisar 67 % - 100%.

Cukup Baik :Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian pada hasil atau seberapa banyak usaha yang dilakukan dalam Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 3 sub indicator tersebut,diantaranya kualitas usaha penyelenggaraan proses Pemberian Pelayanan , seberapa banyak usaha dalam proses Pemberian Pelayanan , serta hasil kegiatan penyelenggaraan proses Pemberian Pelayanan dengan jawaban berkisar 34% - 66%.

Kurang Baik :Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian pada hasil atau seberapa banyak usaha yang dilakukan dalam Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 3 sub indicator tersebut, diantaranya kualitas usaha penyelenggaraan proses Pemberian Pelayanan , seberapa banyak usaha dalam proses Pemberian Pelayanan ,

serta hasil kegiatan penyelenggaraan proses Pemberian Pelayanan dengan jawaban berkisar 0% - 33%.

5. *Responsivitas* yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.

Baik :Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian dalam memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas dan Pemerintah dalam Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 2 sub indicator tersebut, diantaranya dampak terhadap pemerintah, dampak terhadap masyarakat dengan jawaban berkisar 67 % - 100%.

Cukup Baik :Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian dalam memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas dan Pemerintah dalam Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 2 sub indicator tersebut, diantaranya dampak terhadap pemerintah, dampak terhadap masyarakat dengan jawaban berkisar 34% - 66%.

Kurang Baik :Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian dalam memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas dan Pemerintah dalam Proses Pemberian Pelayanan yang memiliki tidak ada memenuhi 2 sub indicator tersebut,

diantaranya dampak terhadap pemerintah, dampak terhadap masyarakat dengan jawaban berkisar 0% - 33%.

6. *Ketepatan* yaitu apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian dalam memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas dan Pemerintah dalam Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 2 sub indicator tersebut, diantaranya hasil terhadap pemerintah, hasil terhadap masyarakat dengan jawaban berkisar 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian dalam memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas dan Pemerintah dalam Proses Pemberian Pelayanan yang terdiri dari 2 sub indicator tersebut, diantaranya hasil terhadap pemerintah, hasil terhadap masyarakat dengan jawaban berkisar 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden tentang adanya penilaian dalam memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas dan Pemerintah dalam Proses Pemberian Pelayanan yang memiliki tidak ada memenuhi sub 2 indicator tersebut,

diantaranya hasil terhadap pemerintah, hasil terhadap masyarakat dengan jawaban berkisar 0% - 33%.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang mendukung dalam penelitian ini maka penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya mengenai objek penelitian yang penulis teliti dengan memprioritaskan alat bantu penelitian berupa kuisioner yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel. Adapun untuk jenis data dan analisis dalam penelitian ini adalah menggunakan data Kuantitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga, lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian adalah karena aparatur Pemerintah Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga sudah memiliki pendidikan yang Cukup Tinggi, oleh sebab itu perlu dilihat Pelayanan yang diberikan sebab baiknya suatu instansi dilihat dari pelayanannya.

3.3 Populasi dan Sampel penelitian

Populasi adalah himpunan yang lengkap dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya ingin kita ketahui, banyaknya individu atau elemen yang menjadi anggota populasi disebut ukuran populasi. Sementara itu Sampel adalah sebahagian populasi yang memberikan keterangan atau data yang

diperlukan dalam suatu penelitian, dengan kata lain sampel adalah himpunan bagian dari populasi.¹

Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan sampel Penelitian adalah teknik *Sensus* dimana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berhubungan langsung dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu :

Tabel 3.1
Jumlah Populasi dan Sampel

No.	Unit Analisis	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase
1.	Kepala Dinas DPMPTSP	1	1	100 %
2.	Kabid Pelayanan	1	1	100 %
3.	Kabid. Penanaman Modal	1	1	100 %
4.	Kabid. Pengawasan & Advokasi	1	1	100%
5.	Sekretaris Dinas	1	1	100%
6.	Masyarakat yang mengurus Perizinan	45	45	100%
	Jumlah	50	50	100%

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian selalu berhubungan dengan data, karena dari data yang telah diolah akan menunjukkan suatu fakta, intinya ada dua bagian data yang sering digunakan didalam suatu penelitian yaitu data primer dan data sekunder.²

¹ M. Toha Anggoro, 2010, Metode Penelitian, Jakarta, Universitas Terbuka. Hal. 43.

²Victorianus Aries Siswanto, 2012, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, Yogyakarta, Graha Ilmu.hlm. 53

1. Data primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus, data ini langsung ditemukan oleh peneliti ketika melakukan penelitian dimana hasilnya lebih akurat dan terpercaya, data ini diperoleh melalui wawancara yang bersumber dari informan penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder lawan dari data primer yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan atau data yang didapat melalui orang lain, peneliti hanya mencatat, mengakses atau meminta data tersebut kepada pihak lain dimana dalam penelitian ini data sekundernya tersebut bersumber dari dokumen-dokumen, arsip, buku-buku ilmiah, majalah, surat kabar dan bahan kepustakaan lainnya yang berhubungan erat dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.³

³ Joko Subagyo, 2011, *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta. Hlm. 62.

2. Teknik Wawancara

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai topik penelitian dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang telah ditentukan. Wawancara yang digunakan peneliti dengan menggunakan pedoman wawancara yang spesifik dan terstruktur. Wawancara terfokus digunakan untuk tujuan memperoleh data atau opini dari responden yang bersifat khusus, seperti masalah-masalah yang sangat pribadi atau rahasia. Wawancara bebas dilakukan oleh peneliti dengan tidak menggunakan panduan khusus.

3. Kuesioner

Kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pada umumnya terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang dikehendaki.

4. Dokumentasi/Studi Pustaka

Metode dokumentasi/Studi Pustaka adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.⁴ Dengan demikian yang digunakan sebagai bahan Dokumentasi dalam penelitian ini berupa setiap bahan tertulis seperti buku, surat kabar, majalah, literatur-literatur lain yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. ataupun foto-foto dan film sekaligus dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data

⁴Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta. hal 274.

yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan suatu kejadian.

3.6 Teknik Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis persentase atau distribusi frekuensi. Teknik analisis persentase ini adalah data yang diperoleh dari responden dilapangan disusun dalam tabel-tabel (ditabulasikan) selanjutnya dilakukan penelitian analisis persentase (%) dan disimpulkan kecenderungannya pada tiap-tiap jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

Dimana Dalam lembar kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban yaitu :

1. Jawaban angka 3 = Baik
2. Jawaban angka 2 = Cukup Baik
3. Jawaban angka 1 = Kurang Baik

Adapun uji kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis pengujian yaitu :

1. Uji Validitas, dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid apabila benar-benar mampu mengukur variabelnya. Pengujian terhadap validitas masing-masing item Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini menggunakan metode korelasi product moment terkoreksi (*corrected item-total correlation*) pada tingkat signifikasi alfa = 5%. Dimana untuk jumlah

responden 50 orang maka jumlah r hitung pada tingkat signifikan alfa 5 % adalah 0,279. Menurut metode ini jika suatu nilai r hitung $> r$ table maka pertanyaan pada kuesioner dikatakan valid, demikian pula sebaliknya apabila r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan pada kuesioner dinyatakan tidak valid.⁵

2. Uji Reliabilitas, dimana Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner tersebut adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak reliabel metode Alpha-Cronbach. Menurut metode ini jika suatu kuesioner memiliki koefisien reliabiliti Alpha-Cronbach $> 0,60$ adalah dinyatakan reliabel dan apabila koefisien reliabiliti Alpha-Cronbach $< 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel atau tidak handal.⁶

⁵Sugiyono, 2012, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung. Hal 373.

⁶ Ibid

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Kabupaten Lingga Sejak dulu Kabupaten Lingga telah dikenal beberapa abad yang silam sebagai Kerajaan Melayu Riau Lingga dan mendapat julukan “Negeri Bunda Tanah Melayu”. Pada kurun waktu tahun 1722 - 1911, terdapat dua Kerajaan Melayu yang berkuasa dan berdaulat yaitu Kerajaan Riau Lingga yang mana pusat kerajaannya berada di Daik Lingga dan untuk Kerajaan Melayu Riau di Pulau Bintan. Sebelum ditandatanganinya Treaty of London, maka kedua Kerajaan Melayu tersebut dilebur menjadi satu sehingga kerajaan tersebut menjadi semakin kuat. Wilayah kekuasaannya pun tidak hanya terbatas di Kepulauan Riau saja, tetapi telah meliputi daerah Johor dan Malaka (Malaysia), Singapura dan sebagian kecil wilayah Indragiri Hilir. Pusat kerajaannya terletak di wilayah Pulau Penyengat dan menjadi terkenal di seluruh wilayah nusantara dan juga kawasan Semenanjung Malaka. Setelah Sultan Riau meninggal pada tahun 1911, Pemerintah Hindia Belanda menempatkan amir - amirnya sebagai Districh Thoarden untuk daerah yang besar dan Onder Districh Thoarden untuk daerah yang agak kecil. Pemerintah Hindia Belanda akhirnya menyatukan wilayah Riau Lingga dengan Indragiri untuk dijadikan sebuah keresidenan yang dibagi menjadi dua afdelling yaitu :

1. Afdelling Tanjung pinang yang meliputi Kepulauan Riau – Lingga, Indragiri Hilir, dan Kateman yang kedudukannya berada di wilayah Tanjungpinang dan sebagai penguasanya ditunjuk seorang Residen.
2. Afdelling Indragiri yang berkedudukan di Rengat diperintah oleh asisten residen (dibawah) perintah residen. Pada tahun 1940, Keresidenan ini dijadikan menjadi Residente Riau dengan dicantumkannya Afdelling Bengkalis (Sumatera Timur) dimana berdasarkan Besluit Gubernur Jenderal Hindia Belanda pada tanggal 17 Juli 1947 No.9, maka dibentuklah daerah Zelf Bestur (daerah Riau).

Berdasarkan Surat Keputusan dari delegasi Republik Indonesia (RI), maka Propinsi Sumatera Tengah tanggal 18 Mei 1950 No.9/Deprt. menggabungkan diri ke dalam Republik Indonesia dan Kepulauan Riau diberi status daerah Otonom Tingkat II yang dikepalai oleh Bupati sebagai kepala daerah dengan membawahi empat daerah kewedanan sebagai berikut : 1. Kewedanan Tanjungpinang meliputi wilayah Kecamatan Bintan Selatan (termasuk Kecamatan Bintan Timur, Galang, Tanjungpinang Barat, dan Tanjungpinang Timur sekarang). 2. Kewedanan Karimun meliputi wilayah Kecamatan Karimun, Kundur, dan Moro. 3. Kewedanan Lingga meliputi wilayah Kecamatan Lingga, Kecamatan Singkep, dan Kecamatan Senayang. 4. Kewedanan Pulau Tujuh meliputi wilayah Kecamatan Jemaja, Siantan, Midai, Serasan, Tambelan, Bunguran Barat dan Bunguran Timur.

Kemudian berdasarkan atas dari Surat Keputusan No. 26/K/1965 dengan mempedomani Instruksi Gubernur Riau tanggal 10 Pebruari 1964 No. 524/A/1964

dan Instruksi No. 16/V/1964 dan Surat Keputusan Gubernur Riau per - tanggal 9 Agustus 1964 No. UP/247/5/1965, tanggal 15 Nopember 1965 No. UP/256/5/1965 menetapkan terhitung mulai Tanggal 1 Januari 1966 semua daerah administratif kewedanaan dalam Kabupaten Kepulauan Riau dihapuskan. Berdasarkan Undang - Undang No. 53 Tahun 1999 dan UU No. 13 Tahun 2000, Kabupaten Kepulauan Riau dimekarkan menjadi 3 kabupaten yang terdiri dari: Kabupaten Kepulauan Riau, Kabupaten Karimun dan Kabupaten Natuna. Wilayah Kabupaten Kepulauan Riau hanya meliputi 9 kecamatan saja yang mana terdiri dari: Kecamatan Singkep, Kecamatan Lingga, Kecamatan Senayang, Kecamatan Teluk Bintan, Kecamatan Bintan Utara, Kecamatan Bintan Timur, Kecamatan Tambelan, Kecamatan Tanjungpinang Barat, dan Kecamatan Tanjungpinang Timur. Kemudian dengan dikeluar-kannya Undang - Undang No. 5 tahun 2001, maka Kota Administratif Tanjungpinang berubah menjadi Kota Tanjungpinang yang mana statusnya sama dengan kabupaten yang membawahi Kecamatan Tanjungpinang Barat dan Tanjungpinang Timur. Dengan demikian, maka Kabupaten Kepulauan Riau hanya meliputi Kecamatan Singkep, Lingga, Senayang, Teluk Bintan, Bintan Utara, Bintan Timur dan Tambelan. Pada akhir tahun 2003 dibentuklah Kabupaten Lingga sesuai dengan UU No. 31/2003 tanggal 18 Desember 2003, yang mana memiliki wilayah Kecamatan Singkep, Singkep Barat, Lingga, Lingga Utara, Senayang. Dan sekarang pada tahun 2017 Kabupaten Lingga di mekarkan menjadi 9 kecamatan dengan menambahkan Selayar, Lingga Timur, Singkep Pesisir dan Singkep Selatan sebagai Kecamatan baru.

Kabupaten Lingga terletak di antara 0 derajat 20 menit Lintang Utara dengan 0 derajat 40 menit Lintang Selatan dan 104 derajat Bujur Timur dan 105 derajat Bujur Timur. Luas wilayah daratan dan lautan mencapai 45.456,7162 km persegi dengan luas daratan 2.117,72 km persegi dan lautan 43.338,9962 km persegi. Wilayahnya terdiri dari 531 buah pulau besar dan kecil. Tidak kurang dari 95 buah diantaranya sudah dihuni, sedangkan sisanya 436 buah walaupun belum berpenghuni sebagiannya sudah dimanfaatkan untuk berbagai aktifitas kegiatan pertanian, khususnya pada usaha perkebunan.

Batas - batas wilayah Kabupaten Lingga yaitu :

- Utara : Kota Batam dan Laut Cina Selatan
- Selatan : Laut Bangka dan
- Selat Berhala Barat : Laut Indragiri Hilir
- Timur : Laut Cina Selatan

Kesejahteraan penduduk merupakan sasaran utama dari suatu Pelayanan, sebagaimana tertuang dalam Garis – Garis Besar Haluan Negara (GBHN). Pelayanan yang dilaksanakan adalah dalam rangka membentuk manusia Indonesia seutuhnya. Untuk itu, maka pemerintah pusat telah melaksanakan berbagai usaha dalam rangka untuk memecahkan masalah kependudukan.

Salah satu usaha untuk menekan laju dari pertumbuhan penduduk tersebut dilakukan pemerintah melalui program Keluarga Berencana (KB). Jumlah penduduk yang begitu besar dan terus bertambah setiap tahun tidak diimbangi dengan persebaran penduduk. Menurut hasil Sensus Penduduk 2010, penduduk Kabupaten Lingga tercatat 90. 641 jiwa dengan kepadatan penduduk 43 jiwa per

km² . Penduduk terbanyak dan kepadatan tertinggi tercatat di Kecamatan Singkep yaitu sebanyak 28.006 jiwa dengan kepadatan 57 jiwa per km² . Kecamatan yang memiliki penduduk paling rendah adalah Kecamatan Lingga Utara yaitu 10.195 jiwa dengan kepadatan 36 jiwa per km²

Dikabupaten Lingga Organisasi Perangkat Daerah terdiri Dari 25 organisasi yang salah satunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kemudian dijelaskan Pula Pada Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah dimana sesuai pasal 2 Perangkat Daerah Kabupaten Lingga tersusun Berdasarkan :

- a. Sekretariat Daerah Kabupaten Lingga merupakan Sekretariat Daerah Tipe A;
- b. Sekretariat DPRD Kabupaten Lingga merupakan Sekretariat DPRD Tipe C;
- c. Inspektorat Daerah Kabupaten Lingga merupakan Inspektorat Tipe B;
- d. Dinas Daerah Kabupaten Lingga, terdiri dari :
 1. Dinas Pendidikan Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Pendidikan;
 2. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Tipe A menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Kesehatan dan Urusan Pemerintahan Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
 3. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Tipe A menyelenggarakan urusan

Pemerintahan Bidang Pekerjaan Umum serta Urusan Pemerintahan Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;

4. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Tipe A menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat (Sub Pol PP) dan Urusan Pemerintahan Bidang Kebakaran;
5. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
6. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Tipe A menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Pertanian dan Urusan Pemerintahan Bidang Pangan;
7. Dinas Perikanan Tipe A menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Perikanan;
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
9. Dinas Kebudayaan Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Kebudayaan;
10. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;

11. Dinas Lingkungan Hidup Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Lingkungan Hidup;
12. Dinas Perhubungan Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Perhubungan;
13. Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian, Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah serta Urusan Pemerintahan Bidang Perindustrian;
14. Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Pariwisata dan Urusan Pemerintahan Bidang Kepemudaan dan Olah Raga;
- 15. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Tipe B menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan urusan Pemerintahan Bidang Perdagangan; dan**
16. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tipe C menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Perpustakaan dan Kearsipan.

e. Badan Daerah terdiri dari :

1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tipe A melaksanakan fungsi penunjang Pengelolaan Keuangan Daerah dan Fungsi Aset Daerah;

2. Badan Pendapatan Daerah Tipe A melaksanakan fungsi Penunjang Pendapatan Daerah;
3. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Tipe A melaksanakan fungsi penunjang Perencanaan, fungsi Penunjang Penelitian dan Pengembangan; dan
4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tipe B melaksanakan fungsi penunjang Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan.;

Sebagai suatu daerah otonom, Pemerintah Daerah Kabupaten Lingga telah menjalankan berbagai kebijakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam penelitian ini bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Organisasi Perangkat daerah Kabupaten Lingga yang merupakan unsur Penunjang urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.¹

Susunan Organisasi DPMPTSP Kabupaten Lingga adalah sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga adalah sebagai berikut :
 - a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - b. Sekretariat

¹ Pasal 2 Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

c. Bidang Penanaman modal

d. Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

e. Bidang Pengawasan, Pengaduan Dan Advokasi

f. Bidang perdagangan

2. Sekretariat Terdiri Dari :

a. Sub Bagian Umum dan Keuangan

b. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi

3. Bidang Penanaman Modal Terdiri Dari :

a. Seksi Pengkajian dan Pengembangan

b. Seksi Promosi dan Kerjasama

4. **Bidang Pelayanan Terpadu** yang terdiri dari :

a. Seksi Perizinan dan Penerimaan Berkas

b. Seksi Pengolahan dan Pemberian Perizinan

5. Bidang Pengawasan, Pengaduan dan Advokasi terdiri dari :

a. Seksi Pengawasan dan Advokasi

b. Seksi Pelaporan dan Pengaduan Perizinan

6. Bidang Perdagangan Terdiri Dari :

a. Seksi Usaha Perdagangan Dalam Negeri dan Luar Negeri

b. Seksi Bina Pasar dan Perlindungan Konsumen

Adapun jenis Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga bagai berikut :

Tabel 4.1 Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga
Jenis-jenis pelayanan

1. Izin Prinsip Penanaman modal;	35. Perizinan pelaksanaan unit pelayanan hemodialisa
2. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;	36. Izin laboratorium optik
3. Izin Prinsip Penanaman Modal;	37. Izin usaha kecil obat tradisional (ukot)
4. Izin Prinsip Penggabungan Penanaman Modal;	38. Surat izin pengobatan tradisional (sipt)
5. Izin Usaha;	39. Izin praktek apoteker
6. Izin Usaha Perluasan;	40. Surat izin kerja radiografer (sikr)
7. Izin Usaha Perluasan;	41. Surat izin kerja okupasi terapis (sikot)
8. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan;	42. Surat izin kerja perawat gigi (sikpg)
9. Pembatalan Izin Prinsip dan Izin Usaha;	43. Surat izin kerja teknisi gigi (siktg)
10. Pencabutan Izin Prinsip dan Izin Usaha;	44. Izin laboratorium
11. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIJUK);	45. Izin usaha kecil/mikro obat Surat izin unit transpusi darah
12. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);	46. Surat izin praktik terapis wicara (siptw)
13. Surat Izin Peraktek Bidan;	47. Surat izin praktik tenaga gizi (siptgz)
14. Surat Izin Peraktek Perawat;	48. Surat izin kerja tenaga gizi (siktgz)
15. Surat Izin Pendirian Balai Pengobatan/Klinik Kesehatan;	49. (sik perekam medis)
16. Surat Izin Pendirian Rumah Bersalin;	50. Surat izin kerja analis kesehatan
17. Wajib Daftar Tukang Gigi;	51. Surat izin kerja perawat anastesi (sikpa)
18. Surat Izin Tabib;	52. Surat izin praktik perawat (sip-p)
19. Surat Izin Perawat Gigi;	53. Surat izin kerja bidan (sik-b)
20. Surat Izin Peraktek Apoteket;	54. Laik hygiene depot air minum (dam)
21. Izin toko obat	55. Surat izin praktik dokter intersip (sip)
22. Izin operasional rumah sakit kelas d pratama	56. Surat izin praktik dokter gigi spesialis
23. Izin operasional klinik	57. tradisional (umot)
24. Izin laboratorium klinik umum pratama	58. Izin kerja refraksionis optisien
	59. Surat izin kerja tenaga teknis
	60. Surat izin kerja ortosis prostetis

Jenis-jenis pelayanan

- | | | | |
|--|---------|---|---------|
| 25. Perizinan pelaksanaan klinik pelayanan hemodialisa | (sikop) | 61. Surat izin kerja tenaga sanitarian | (sikts) |
| 26. kefarmasian (sikttk)Izin kerja fisioterapis | | 62. Surat tanda daftar budidaya perkebunan (std-b) | |
| 27. Izin kerja/praktek perawat gigi | | 63. Izin usaha perkebunan (iup)Izin usaha perkebunan pengolahan | |
| 28. Izin pedagang eceran obat | | 64. Izin usaha perkebunan budidaya | |
| 29. Surat izin kerja perekam medis | | 65. Izin mendirikan bangunan (imb) menara telekomunikasi | |
| 30. Surat izin kerja optometris (siko) | | | |
| 31. Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian (sikttk) | | | |
| 32. Surat izin praktik fisioterapis (sipf) | | | |
| 33. Surat izin praktik okupasi terapis (sipot)Izin tukang gigi | | | |
| 34. Surat izin praktik ortosis prostesis (sipop) | | | |

Sumber : Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga

4.2 Identitas Responden berdasarkan Umur :

Dari hasil kuisisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan umur, seperti terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No.	Tingkat Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
1	21-30	9	37.5 %
2	31-50	15	62.5 %
Jumlah		24	100 %

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Pada tabel V. 1 dari 24 responden dapat terlihat responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 9 responden atau 37,5%, sedangkan responden yang berumur 31-50 adalah 15 orang atau 62,5 %.

1. Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan

Dari hasil kuisisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan tingkat pendidikan, seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA/SLTA	15	30%
2	Diploma	10	20%
3	SI	20	40%
4	S2	5	10%
Jumlah		50	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Pada tabel V.2 dari 50 responden yang digunakan dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat 15 orang responden atau 30%, yang berpendidikan SMA/SLTA, sedangkan yang berpendidikan Diploma berjumlah 10 orang atau 20%, sedangkan yang berpendidikan SI berjumlah 20 oarang atau 40%, yang berpendidikan S2 berjumlah 5 orang atau 10%.

Berdasarkan tingkat pendidikan dari masing-masing responden dapat disimpulkan bahwa responden yang digunakan cukup berkompeten untuk digunakan sebagai responden didalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan.

4.3 Evaluasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga

Surat rekomendasi merupakan surat pernyataan pendapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan

Kabupaten Lingga sebagai salah satu syarat terbitnya suatu izin yang dikeluarkan pemerintah sebagai surat izin untuk membuka usaha Non Perizinan tersebut. Dalam rangka melaksanakan asas dekonsentrasi maka kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan perdagangan Kabupaten Lingga memperoleh pelimpahan tugas dari Kabupaten Lingga dibidang Perizinan dan Penerimaan berkas serta Pengolahan dan Pemberian Izin.

Dengan adanya pelimpahan tugas pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga , maka diharapkan pelayanan publik dibidang pengurusan pemberian Surat Rekomendasi Perizinan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Keberhasilan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat termasuk dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal juga ditentukan oleh unsur-unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sumberdaya manusia, serta sarana dan prasarana pelayanan. Dengan menerapkan unsur pelayanan tersebut dengan Optimal , maka organisasi pemerintah yang bertugas diharapkan dapat menyediakan pelayanan publik yang baik yang memuaskan bagi masyarakat.

Evaluasi Pelaksanaan Pada Dinas Penanman Modal, Pelayanan Telayanan Terpadu satu pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga tersebut dapat dianalisa melalui hasil penelitian berikut ini.

4.3.1 Efektivitas

Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan langsung memberikan informasi kepada masyarakat. Dan informasi juga bisa berupa informasi tertulis dalam hal ini Dinas Penanaman Modal pemberitahuan tentang Pelayanan tersebut dalam bentuk surat yang disampaikan kepada masyarakat :

Tabel IV.3 Frekuensi Tanggapan Responden unsur Dinas Terkait Indikator Efektivitas Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Peroses Pemberian Pelayanna Terhadap masyarakat di Dinas Penanaman Modal	2	2	1	5
2	Pelaksanaan Program Proses Pelayanan dan Sumber Daya Pendukung Pelaksana	0	3	2	5
3	Sarana dan Prasarana Pendukung dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal	1	3	1	5
Jumlah		3	5	4	15
Rata-rata		1	2	1	5
Persentase		20%	40%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah jawaban yang menjelaskan tentang Efektivitas kepada masyarakat Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan kegiatan dinilai **Cukup Baik**.

Hal ini terlihat dari Item Pertama jumlah rata-rata jawaban responden di tabel V.3 yang menjelaskan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 2 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 2 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 1 orang.

Item Kedua Pelaksanaan Perogram Proses Pelayanan dan Sumber Daya Pendukung Pelaksana menjelaskan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 0 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 3 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 2 orang.

Item Tiga Memberikan Sarana Dan Prasarana Pendukung dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal menjelaskan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 1 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 3 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 1 orang.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal pada saat wawancara di ruangannya, kantor Dinas Penanaman Modal :

“Mengenai Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpdau Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga belum terlaksan adengan optimal. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkadang diperlambat dikarenakan dalam pelayanan masyarkat tidak melengkapi persyaratan”. (Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Sekretaris Dinas Penanaman Modal pada saat wawancara di ruangannya, kantor Dinas Penanaman Modal dengan jawaban yang masih sama :

“Pelaksanaan Pelayanan pada Terpdau Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga sudah terlaksana dengan Baik sebagai mana yang kita lihat selama ini bahwa masyarakat menikmati pelayanan yang kami berikan sehingga masyarakat bisa beraktifitas sesuai apa yang dia inginkan”.(Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid Pelayanan pada saat wawancara di ruangannya :

“Pelayanan Dinas Penanaman Modal Sudah berjalan sebagaimana mestinya dan meskipun belum maksimal ”.(Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Bidang Pengawasan dan Advokasi pada saat wawancara di ruangannya :

“Realisasi untuk Pelayanan sudah bisa dikatakan Cukup Baik kerana sudah banyak Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpdau Satu Pintu Dan Perdagangan yang baru dalam kategori pelaksanaan ”.(Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Bidang Penanaman Modal pada saat wawancara di ruangannya :

“Pelaksanaan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpdau Satu Pintu Dan Perdagangan umumnya sudah berjalan cukup baik meskipun beberapa kendala masih ditemui dilapangan”.(Senin 24 juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Efektivitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan berdasarkan tabel V.3 tersebut dapat **disimpulkan** bahwa tanggapan responden tentang Efektivitas dari Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dinilai **Cukup Baik** dengan persentase 40% dari jumlah responden yang berjumlah 5 orang.

Tabel IV.4 Frekuensi unsur masyarakat Indikator Efektivitas Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Peroses Pemberian Pelayanna Terhadap masyarakat di Dinas Penanaman Modal	5	25	15	45
2	Pelaksanaan Program Proses Pelayanan dan Sumber Daya Pendukung Pelaksana	10	20	15	45
3	Sarana dan Prasarana Pendukung dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal	5	27	13	45
Jumlah		20	72	43	135
Rata-rata		7	24	14	45
Persentase		16%	53%	31%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel IV.4 diatas dapat diketahui bahwa jumlah jawaban yang menjelaskan tentang Efektivitas kepada Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga kegiatan dinilai **Cukup Baik**.

Hal ini terlihat dari Item Pertama jumlah rata-rata jawaban responden di tabel IV.4 yang menjelaskan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 5 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 25 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 15 orang.

Item Kedua Pelaksanaan Perogram Proses Pelayanan dan Sumber Daya Pendukung Pelaksanaan menjelaskan bahwa kategori kategori untuk jawaban baik berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 4 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 0 orang.

Item Tiga Saraana dan Perasarana Pendukung dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal menjelaskan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 1 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 5 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 1 orang.

Sebagaimana yang dikatakan oleh kepala Dinas DPMPTSP pada saat wawancara di ruangannya :

“Mengenai Pelayanan yang saat ini sudah berjalan dengan baik bisa kita lihat pelayanan pada surat perizinan ”.Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Penanaman Modal saat wawancara di ruangannya dengan jawaban yang masih sama :

“Pelaksanaan Pelayanan dalam hal Perizinan Sudah Cukup Baik Karena bisa kita lihat dalam perizinana ”.(Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Pelayanan pada saat wawancara di ruangannya :

“Mengenai Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal tentang Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan”.(Senin 24 Juli 2019 Pukul 10.46 Wib)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Pengawasan pada saat wawancara di ruangannya :

“Pelayanan Dinas Penanaman Modal Sudah berjalan sebagaimana mestinya dan meskipun belum maksimal ”.(Senin 24 Juni 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada saat wawancara di ruangannya :

“Pelayanan sudah bisa dikatakan Cukup Baik kerana sudah banyak masyarakat mengurus perizinan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan”.(Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Masyarakat pada saat wawancara di ruangannya :

“Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan umumnya sudah berjalan cukup baik meskipun beberapa kendala masih ditemui dilapangan”.(Senin 24 juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Efektivitas kegiatan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan berdasarkan tabel V.4 tersebut dapat **disimpulkan** bahwa tanggapan responden tentang Efektivitas dari Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dinilai **Cukup Baik** dengan persentase 53% dari jumlah responden yang berjumlah 45 orang.

4.3.2 Efisiensi

Yang dimaksud dengan Efisiensi (*efficiency*). Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu.

Efisiensi diperlukan untuk menghindari terjadinya ketidak konsistenan dan supaya lebih optimal sehingga baik waktu, biaya lebih relatif tepat pada sasaran.

Tabel 4.6 Frekuensi Tanggapan Responden unsur Dinas Terkait Indikator Efisiensi Penelitian tentang Evaluasi Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelaksanaan kegiatan Proses pemberian pelayanan	1	2	1	5
2	Penyusunan Metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan	2	2	1	5
3	Pemahaman metode kegiatan	0	4	1	5

	Proses pemberian Pelayanan				
	Jumlah	3	8	3	15
	Rata-rata	1	3	1	5
	Persentase	20%	60%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel IV.5 diatas dapat diketahui bahwa jumlah jawaban yang menjelaskan tentang Efisiensi kepada masyarakat Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga Kegiatan Dinilai **Cukup Baik**.

Hal ini terlihat dari Item Pertama jumlah rata-rata jawaban responden di tabel IV.5 yang menjelaskan bahwa kategori item pertama yaitu Pelaksanaan kegiatan Proses pemberian pelayanan untuk jawaban Baik berjumlah 1 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 2 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 1 orang.

Item Kedua Penyusunan Metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan menjelaskan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 2 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 2 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 1 orang.

Item Tiga Pemahaman metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 0 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 4 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 1 orang.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP wawancara di ruangannya :

“Mengenai pelaksanaan pemberian pelayanan pada masyarakat yang mana dalam pemberian pelayanan masih ada beberapa hambatan yang belum bisa diselesaikan karna hal ini akan selesai apa bila msyarkat juga ikut mendukung kami dalam meaksanaan pelayanan.”.(Senin 24 Jui 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Pelayanan dengan jawaban yang masih sama :

“Untuk Penyusunan Metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan sudah di susun dengan baik karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sangat baik”.(Senin 24 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Pengawasan dan Advokasi di ruangannya :

“Mengenai Pelayanan Pemahaman metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan bahwasanya sudah baik dalam pelayanan”.(Senin 24 juli 2019PU KUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh kabid. Penanaman Modal :

“Dalam Pemahaman metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan masih kurang baik karna masyarkat masih belum memahami metode kegiatan yang kami laksanakan”.(Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada saat wawancara di ruangannya :

“Pemahaman dalam metode kegiatan proses pemberian pelayanan sudah berjalan dengan baik ”.(Senin 24 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan salah satu masyarakat :

“untu pemahaman dalam metode kegiatan proses pemberian pelayanan saya sudah paham namun untuk sebagian masyarakat masih ada juga yang blum paham ”.(Senin 24 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Efektivitas dalam proses dan metode pelayanan baik itu masyarakat maupun staf itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan berdasarkan tabel IV.5 tersebut dapat **disimpulkan** bahwa tanggapan responden tentang Efisiensi dari Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dinilai **Cukup Baik** dengan persentase 60% dari jumlah responden yang berjumlah 5 orang.

Tabel 4.7 Frekuensi Tanggapan Responden unsur masyarakat Indikator Efisiensi Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelaksanaan kegiatan Proses pemberian pelayanan	10	28	7	45
2	Penyusunan Metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan	5	25	15	45
3	Pemahaman metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan	5	30	10	45
Jumlah		20	83	32	135

Rata-rata	7	28	11	45
Persentase	16%	62%	24%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel IV.6 diatas dapat diketahui bahwa jumlah jawaban yang menjelaskan tentang Efisiensi kepada masyarakat Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga kegiatan dinilai **Cukup Baik**.

Hal ini terlihat dari Item Pertama jumlah rata-rata jawaban responden di tabel IV.5 yang menjelaskan bahwa kategori item pertama yaitu Pelaksanaan kegiatan Proses pemberian pelayanan untuk jawaban Baik berjumlah 10 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 28 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 7 orang.

Item Kedua Penyusunan Metode kegiatan Proses pemberian Pelayanan menjelaskan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 5 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 25 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 15 orang.

Item Ketiga Pemahaman metode kegiatan proses pemberian pelayanan menjelaskan bahwa kategori untuk jawaban baik berjumlah 5 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 30 orang, sedangkan dengan kategori kurang baik berjumlah 10 orang.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Sekretaris pada saat wawancara di ruangannya :

“Mengenai metode dan proses pelayannya yang di berikan dan dilaksanakan dengan baik agar masyarakat nyaman dengan layanan yang kami berikan dan begitu juga masyarakat sangat puas terhadap apa yang kami berikan selama ini.”.(Senin 24 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh kabid pelayanan pada saat wawancara di ruangannya, dengan jawaban yang masih sama :

“Untuk metode dan proses pelayanan kami telah melakukan yang terbaik ”.(Senin 24 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Penanaman Modal pada saat wawancara di ruangannya :

“Mengenai proses pelayanan dan metodenya, sudah berjalan dengan baik, akan tetapi dalm pelayanan kami terdapat beberapa hambatan salah satunya kurangnya pemahaman masyarakat terutama masyarakat yang pertama berujung kesini”.(Senin 24 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan Kabid. pelayanan pada saat wawancara di ruangannya :

“pelayana Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga masih belum maksimal ”.(Senin 24 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMTSP pada saat wawancara di ruangannya :

“Pelayanan yang dilakukan sudah bisa dikatakan Cukup Baik kerana sudah banyak masyarakat yang menerima layanan kami merasa puas namun terkait permasalahan atau hambatan yang sebagai mana kita dengar bersama ”.(Senin 24 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Masyarakat wawancara :

“Pelayanan sudah berjalan cukup baik meskipun beberapa kendala masih ditemui dilapangan terkait pelayanan perizinan dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan meskipun belum secara optimal”.(Senin 24 juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Efektivitas kegiatan dalam proses dan metode pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan berdasarkan tabel IV.6 tersebut dapat **disimpulkan** bahwa tanggapan responden tentang Efisiensi Dari Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dinilai **Cukup Baik** dengan persentase 62% dari jumlah responden yang berjumlah 45 orang.

4.3.3. Kecukupan

Yang dimaksud yaitu apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.² Hasil wawancara dengan bapak Kabid Pelayanan (rabu, 26 Juli 2019), diketahui bahwa dalam pelaksanaan kegiatan Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga untuk memeberikan pelayanan untuk memberitahukan dan melakukan pengarahan tentang pelaksanaan kegiatan Pelayanan masyarakat tersebut.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang mendorong penerima untuk bertukar pikiran dapat dilihat pada tabel V.9 berikut ini.

² Ibid, William N Dunn, 1999.

Tabel 4.8 Frekuensi tanggapan responden Unsur Dinas Untuk Indikator Kecukupan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Langkah-langkah dalam pemecahan masalah	0	4	1	5
2	Mengevaluasi setiap terlaksanya pelayanan	1	2	2	5
3	Solusi dalam pemecahan masalah	2	3	0	5
Jumlah		3	9	3	15
Rata-rata		1	3	1	5
Persentase		20%	60%	20%	100%

Sumber: Olahan Dtaa Penelitian, 2019

Dari tabel V.9 dapat diketahui bahwa jumlah jawaban yang menjelaskan tentang langkah-langkah pemecahan masalah dinilai Cukup Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah jawaban responden dalam kategori baik berjumlah 0 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 4 orang, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 1 orang responden.

Sedangkan tanggapan reponden terhadap pertanyaan mevaluasi setiap selesai terlaksananya kegiatan dengan jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 1 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup

baik berjumlah 2 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 2 orang responden.

Sedangkan tanggapan responden terhadap pertanyaan adanya solusi pemecahan masalah. Hal ini terbukti dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 2 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 3 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 0 orang responden.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada saat wawancara di ruangannya :

“Mengenai Ketepatan Memberikan Langkah-langkah pemecahan masalah dalam kegiatan Pelayanan, ide yang diberikan dalam setiap pemecahan masalah kami gunakan dengan sebagai solusi di setiap permasalahan.”.(Rabu 26 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid Pelayanan pada saat wawancara di ruangannya dengan jawaban yang masih sama :

“Mengevaluasi setiap selesai kegiatan Pelayanan Untuk melihat seberapa jauh pelayanan ini terlaksana”.(Rabu 26 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Masyarakat pada saat wawancara :

“Mengenai Pelaksanaan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal bahwasanya Realisasi anggaran yang memperlambat jalannya Pelayanan ”.(Rabu, 26 Juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabak TU pada saat wawancara di ruangannya :

“Ketepatan Pelayanan sesuai Pelaksanaan dan Pelaporan Pertanggung jawaban Partisipatif Masyarakat yang tinggi dalam Pelaksanaan bidang Pelayanan Sudah berjalan sebagaimana mestinya dan meskipun belum maksimal, kemudian untuk ketepatan Pelayanan di tetap disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat”.(Rabu, 26 juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Penanaman Modal pada saat wawancara :

“ketepatan ide dalam mengevaluasi dan ketepatan penggunaan Pelayanan Realisasi untuk Pelayanan sudah bisa dikatakan Cukup Baik kerana sudah banyak Pelayanan yang baru dalam kategori pelaksanaan perizinan terkait laporan persemester terkadang juga ada yang terlambat”.(Rabu, 26 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Tokoh Masyarakat pada saat wawancara:

“Pelaksanaan pelayannya pada umumnya sudah berjalan cukup baik meskipun beberapa kendala masih ditemui dilapangan terkait Partisipatif Masyarakat yang tinggi dalam Pelaksanaan pemerintahan di bidang Pelayanan masyarakatpun sudah cukup berpartisipasi meskipun belum secara optimal”.(Rabu 26 juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Efisiensi kegiatan Pelaksanaan Pelayanan pada perizinan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan berdasarkan tabel IV.9 tersebut dapat **disimpulkan** bahwa tanggapan responden tentang Efisiensi dari Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Linggadinilai

Cukup Baik dengan persentase 60% dari jumlah responden yang berjumlah 5 orang.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden unsur tokoh masyarakat tentang mendorong penerima untuk bertukar pikiran dapat dilihat pada tabel V.10 berikut ini.

Tabel 4.9 Frekuensi tanggapan responden Untuk masyarakat Indikator Kecukupan Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Langkah-langkah dalam pemecahan masalah	15	25	5	45
2	Mengevaluasi setiap terlaksana pelayanan	6	30	9	45
3	Solusi dalam pemecahan masalah	12	28	5	45
Jumlah		33	83	19	135
Rata-rata		11	28	6	45
Persentase		24%	62%	13%	100%

Sumber: Olahan Dtaa Penelitian, 2019

Dari tabel V.10 dapat diketahui bahwa jumlah jawaban yang menjelaskan tentang Langkah-langkah dalam pemecahan masalah dinilai Cukup Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah jawaban responden dalam kategori baik berjumlah 15 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 25

orang, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 5 orang responden.

Sedangkan tanggapan responden terhadap pertanyaan Mengevaluasi setiap selesai kegiatan Pelayanan. Hal ini terbukti dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 6 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 30 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 9 orang responden.

Sedangkan tanggapan responden terhadap pertanyaan adanya dengan item ketiga Solusi dalam pemecahan masalah .Hal ini terbukti dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 12 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 28 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 5 orang responden.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada saat wawancara di ruangannya:

“Mengenai Ketepatan Memberikan langkah-langkah dalam pemecahan masalah kegiatan Pelayanan, langkah yang diberikan cukup baik untuk Pelayanan masyarakat sangat berpartisipasi”.(Rabu, 26 juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid Pelayanan pada saat wawancara dengan jawaban yang masih sama :

“Mengevaluasi setiap selesai kegiatan Pelayanan Untuk pelaksanaan Pelayanan pelaksanaan Pelayanan diadakan evaluasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung”.(Rabu 26 juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Masyarakat pada saat wawancara :

“Mengenai Pelaksanaan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal bahwasanya sudah terlaksana”.(Rabu 26 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh sekretaris pada saat wawancara :

“Ketepatan Pelayanan sesuai Pelaksanaan dan Pelaporan Pertanggung jawaban bidang Pelayanan Pelaksanaan Sudah berjalan sebagaimana mestinya dan meskipun belum maksimal, kemudian untuk ketepatan Pelayanan di tetap disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat”.(Rabu, 26 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Pengawasan & Advokasi pada saat wawancara :

“ketepatan ide dalam mengevaluasi bidang Pelayanan Realisasi untuk Pelayanan sudah bisa dikatakan Cukup Baik kerana sudah banyak Pelayanan desa yang baru dalam kategori pelaksanaan pelaksanaan pemerintahan terkait laporan persemester terkadang juga ada yang terlambat”.(Rabu 26 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Masyarakat pada saat wawancara :

“solusi dalam pemecahan masalah sudah berjalan cukup baik meskipun beberapa kendala masih ditemui dilapangan terutama bidang Pelayanan masyarakatpun sudah cukup berpartisipasi meskipun belum secara optimal”.(Rabu, 26 juli 2019PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Efisiensi kegiatan mengenai langkah-langkah pemecahan masalah dan solusi dalam pemecahan masalah.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan berdasarkan tabel IV.10 tersebut dapat **disimpulkan** bahwa

tanggapan responden tentang Efisiensi dari Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dinilai **Cukup Baik** dengan persentase 62% dari jumlah responden yang berjumlah 45 orang.

4.3.4 Perataan

Perataan dalam penelitian ini adalah Kualitas usaha penyelenggaraan proses pemberian layanan, seberapa banyak usaha dalam proses pemberian layanan dan hasil kegiatan penyelenggaraan proses pemberian layanan. Dalam hal ini Kepala Dinas DPMPTSP ikut serta dalam pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga baik itu keterlibatan mental dan emosi serta fisik dan memberikan respon terhadap kegiatan pemberdayaan, Perataan dalam bentuk materi, tenaga dan sebagainya. Atau berPerataan keterampilan seperti memberikan dorongan melalui keterampilan yang dimilikinya kepada anggota koordinasi ataupun anggota masyarakat lain yang membutuhkan.

Kemudian, Perataan dalam pelayannya memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu, berikut penulis uraikan berdasarkan jawaban lapangan untuk kategori Kuisioner sebagai berikut :

Tabel 4.10 Frekuensi Tanggapan Responden untuk Dinas Indikator Perataan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kualitas usaha penyelenggaraan proses pemberian Layanan	1	4	0	5
2	Seberapa banyak usaha dalam proses pemberian Layanan	1	4	0	5
3	Hasil kegiatan penyelenggaraan proses pemberian Layanan	1	1	3	5
Jumlah		3	9	3	15
Rata-rata		1	3	1	5
Persentase		20%	60%	33%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa jawaban reponden yang menjelaskan tentang Kualitas usaha penyelenggaraan proses pemberian Layanan dinilai Kurang Baik. Hal tersebut terbukti dari jawaban reponden dengan kategori baik berjumlah 1 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 4 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 0 orang responden.

Tanggapan responden tentang Seberapa banyak usaha dalam proses pemberian Layanan dinilai Kurang Baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 1 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 4 orang responden, sedangkan jumlah jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 0 orang .

Tanggapan responden tentang Hasil kegiatan penyelenggaraan proses pemberian Layanan dinilai kurang baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 1 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 1 orang responden, sedangkan jumlah jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 3 orang responden.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada saat wawancara :

“Perataan itu sangat penting karena dalam hal ini Kepala Dinas DPMPTSP dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat karena dalam hal pelayanan perizinan sangat diperlukan dalam Perataannya sebagai Dinas Penanam Modal terhadap masyarakat serta untuk ketepatan sasaran juga dirasa perlu ditingkatkan lagi supaya berdampak lebih baik kepada masyarakat (Rabu 26 Juli 2017 PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi di lapangan, penulis melihat dalam kategori ataupun indikator perataan masih sangat minim namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya bertukar pikiran sehingga Perataan masyarakat dalam Pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan maka sudah bisa **disimpulkan Cukup Baik** dengan jumlah persentase 60% di ketinggian angka kurang baik dari jumlah responden 5 orang responden.

Kemudian, Perataan ataupun hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu, berikut penulis uraikan berdasarkan jawaban lapangan untuk kategori Kuisisioner sebagai berikut :

Tabel 4.11 Frekuensi Tanggapan Responden untuk masyarakat Indikator Perataan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kualitas usaha penyelenggaraan proses pemberian Layanan	10	28	7	45
2	Seberapa banyak usaha dalam proses pemberian Layanan	6	31	8	45
3	Hasil kegiatan penyelenggaraan proses pemberian Layanan	10	29	6	45
Jumlah		26	88	21	135
Rata-rata		9	29	7	45

Persentase	20%	64%	16%	100%
-------------------	-----	-----	-----	------

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.12 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menjelaskan tentang Kualitas usaha penyelenggaraan proses pemberian Layanan dinilai Kurang Baik. Hal tersebut terbukti dari jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 10 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 28 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 7 orang responden.

Tanggapan responden tentang Seberapa banyak usaha dalam proses pemberian Layanan dinilai Kurang Baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 6 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 31 orang responden, sedangkan jumlah jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 8 orang responden.

Tanggapan responden Hasil kegiatan penyelenggaraan proses pemberian Layanan dinilai kurang baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 10 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 29 orang responden, sedangkan jumlah jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 6 orang responden.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada saat wawancara :

“Perataan itu sangat penting karena dalam hal ini Kepala Dinas Penanaman Modal ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan yang mana akan berdampak positif(Rabu 26 Juli 2017 PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat dalam kategori ataupun indikator Perataan masih sangat minim namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya bertukar pikiran sehingga Perataan masyarakat dalam Pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan maka sudah bisa **disimpulkan Cukup Baik** dengan jumlah persentase 64% di ketinggian angka kurang baik dari jumlah responden 45 orang responden.

4.3.5 Responsivitas

Partisipasi dalam penelitian ini adalah Dampak terhadap pemerintah. Dampak terhadap masyarakat. Dalam hal ini Kepala Dinas Penanaman Modal ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga baik itu keterlibatan mental dan emosi serta fisik dan memberikan respon terhadap kegiatan pemberdayaan, partisipasi dalam bentuk materi, tenaga dan sebagainya. Atau berpartisipasi keterampilan seperti memberikan dorongan melalui keterampilan yang dimilikinya kepada anggota koordinasi ataupun anggota masyarakat lain yang membutuhkan.

Kemudian, Responsivitas ataupun hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu, berikut penulis uraikan berdasarkan jawaban lapangan untuk kategori Kuisisioner sebagai berikut :

Tabel 4.12 Frekuensi Tanggapan Responden untuk Dinas Indikator Responsivitas Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Dampak terh adap pemerintah.	1	4	0	5
2	Dampak terhadap masyarakat	1	3	1	5
3	Dampak Positif dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan	1	2	2	5
Jumlah		3	9	3	15
Rata-rata		1	3	1	5
Persentase		20%	60%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa jawaban reponden yang menjelaskan tentang Dampak terhadap pemerintah dinilai Kurang Baik. Hal tersebut terbukti dari jawaban reponden dengan kategori baik berjumlah 1 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 4 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 0 orang responden.

Tanggapan responden tentang Dampak Terhadap Masyarakat dinilai Kurang Baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah jawabn reponden dengan kategori baik berjumlah 1 orang responden, jawabn responden dengan kategori

cukup baik berjumlah 3 orang responden, sedangkan jumlah jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 1 orang responden.

Tanggapan responden tentang Dampak Positif dalam pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan dinilai kurang baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 1 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 2 orang responden, sedangkan jumlah jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 2 orang responden.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid.pelayanan pada saat wawancara :

“Partisipasi itu sangat penting karena dalam hal ini Dinas Penanaman modal ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan karena dalam hal ini diperlukan partisipasinya sebagai Dinas Penanaman terhadap masyarakat serta untuk ketepatan sasaran (Rabu 24 juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Berdasarkan hasil **Observasi** dilapangan, penulis melihat dalam kategori ataupun indikator Responsivitas masih sangat minim namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya bertukar pikiran sehingga responsivitas Dampak terhadap pemerintah, Dampak terhadap masyarakat dan Dampak Positif dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan yang diamati dengan nilai Cukup Baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan

maka sudah bisa **disimpulkan Cukup Baik** dengan jumlah persentase 60% di ketinggian angka kurang baik dari jumlah responden 5 orang responden.

Kemudian, Responsivitas ataupun hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu, berikut penulis uraikan berdasarkan jawaban lapangan untuk kategori Kuisisioner sebagai berikut :

Tabel 4.13 Frekuensi Tanggapan Responden untuk Masyarakat Indikator Responsivitas Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Dampak terhadap pemerintah.	15	30	0	45
2	Dampak terhadap masyarakat	14	25	6	45
3	Dampak Positif dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan	5	33	7	45
Jumlah		34	88	13	135
Rata-rata		11	29	4	45
Persentase		24%	64%	8%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa jawaban reponden yang menjelaskan tentang Dampak terhadap pemerintah dinilai Kurang Baik. Hal tersebut terbukti dari jawaban reponden dengan kategori baik berjumlah 15 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 30 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 0 orang responden.

Tanggapan responden tentang Dampak Terhadap Masyarakat dinilai Kurang Baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah jawabn reponden dengan

kategori baik berjumlah 14 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 25 orang responden, sedangkan jumlah jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 6 orang responden.

Tanggapan responden tentang Dampak Positif dalam pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan dinilai kurang baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 5 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 33 orang responden, sedangkan jumlah jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 7 orang responden.

Sebagaimana yang dikatakan oleh DPMPTSP pada saat wawancara :

“Dampak terhadap pemerintah dan masyarakat ini sangat baik bisa kita rasakan dalam pelayanan yang mana banyak memiliki dampak positif(Rabu 26 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Berdasarkan hasil **Observasi** dilapangan, penulis melihat dalam kategori ataupun indikator Responsivitas masih sangat minim namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya bertukar pikiran sehingga responsivitas Dampak terhadap pemerintah, Dampak terhadap masyarakat dan Dampak Positif dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan yang diamati dengan nilai Cukup Baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan

maka sudah bisa **disimpulkan Cukup Baik** dengan jumlah persentase 64% di ketinggian angka kurang baik dari jumlah responden 45 orang responden.

4.3.6 Ketepatan

Yang dimaksud yaitu apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.³ Hasil wawancara dengan bapak Kepala Dinas DPMPTSP (Senin, 26 Juli 2019), diketahui bahwa dalam pelaksanaan kegiatan Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga untuk memberikan dan memaparkan hasil dari pemerintah maupun masyarakat Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang mendorong penerima untuk bertukar pikiran dapat dilihat pada tabel V.9 berikut ini.

Tabel 4.14 Frekuensi tanggapan responden Untuk Dinas Indikator Ketepatan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Hasil terhadap pemerintah	3	2	0	5
2	Hasil terhadap masyarakat	0	5	0	5
3	Ketepatan penggunaan pelayanan terhadap pemerintah	0	2	3	5
Jumlah		3	9	3	15
Rata-rata		1	3	1	5
Persentase		20%	60%	20%	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2019

³ Ibid, William N Dunn, 1999.

Dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa jumlah jawaban yang menjelaskan tentang Hasil terhadap pemerintah dinilai Cukup Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah jawaban responden dalam kategori baik berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 2 orang, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 0 orang responden.

Sedangkan tanggapan responden terhadap pertanyaan bagai mana hasil untuk masyarakat. Hal ini terbukti dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 0 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 5 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 0 orang responden.

Sedangkan tanggapan responden terhadap pertanyaan Ketepatan penggunaan pelayanan terhadap pemerintah. Hal ini terbukti dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 0 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 2 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 3 orang responden.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid. Pelayanan pada saat wawancara di ruangannya :

“Mengenai Ketepatan Memberikan hasil terhadap pemerintah dalam kegiatan Pelayanan yang diberikan cukup baik untuk Pelayanan, masyarakat sangat berpartisipasi seperti pelaksanaan Pelayanan baik berupa perizinan maupun yang lainnya.”.(Rabu 26 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid Penanaman Modal pada saat wawancara di ruangannya :

“Mengevaluasi dalam pelayanan guna meningkatkan pelayanan yang mana jika ada kekurangan maupun kesalahan bisa kita perbaiki bersama-sama”.(Rabu, 26 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh masyarakat pada saat wawancara :

“Mengenai Pelayanan kami sebagai masyarakat melihat pelayanan yang kami dapatkan dari Dinas penanaman Modal kami sudah merasa tertolong karna pelayanan yang diberikan kepada kami terus meningkat menjadi baik ”.(Rabu 26 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

mana yang dikatakan oleh Kabid.Pengawasan pada saat wawancara :

“Didalam pelayanan kami memberikan yang terbaik dan memiliki hasil baik itu pemerintah atau masyarakat ”.(Rabu, 26 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada saat wawancara di ruangannya :

“ketepatan ide dalam mengevaluasi pelayanan ini sangat bernilai positif karna ini ada tempat kita melihat kelemahan kita sehingga nantinya jika ada pihak yang dirugikan kita akan perbaiki untuk pelayanan yang baik kedepannya, meski saat ini ada laporan mengenai pelayanan kami yang kurang baik kami akan terus mengevaluasi”.(Rabu 26 Juli 2018 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Tokoh Masyarakat pada saat wawancara :

“hasil yang didapat baik itu dari masyarakat maupun dari pemerintah sudah cukup baik meskipun belum secara optimal”.(Senin 24 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sedangkan berdasarkan hasil **Observasi** dilapangan, penulis melihat masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan, yang mana di amati

berdasarkan Ketepatan Memberikan ide-ide dalam pelayanan perizinan, sesuai Pelaksanaan dan Pelaporan Pertanggung jawaban yang dinilai dalam pengamatan yaitu Cukup Baik

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan berdasarkan tabel IV.9 tersebut dapat **disimpulkan** bahwa tanggapan responden tentang Efisiensi dari Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dinilai **Cukup Baik** dengan persentase 60% dari jumlah responden yang berjumlah 5 orang. Adapun alasan jawaban 60% dari unsur dari apa hasil yang diperoleh pemerintah dan masyarakat sesuai Pelaksanaan dan Pelaporan Pertanggung jawaban, seluruhnya sudah terjawab dengan keterangan tertinggi pada pelaporan pertanggungjawaban.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden unsur tokoh masyarakat tentang mendorong penerima untuk bertukar pikiran dapat dilihat pada tabel V.10 berikut ini.

Tabel 4.15 Frekuensi tanggapan responden Untuk Masyarakat Indikator Ketepatan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Hasil terhadap pemerintah	4	35	6	45
2	Hasil terhadap masyarakat	13	25	7	45
3	Ketepatan penggunaan pelayanan terhadap pemerintah	13	28	4	45
Jumlah		30	88	17	135

Rata-rata	10	29	6	45
Persentase	22%	64%	13%	100%

Sumber: Olahan Dtaa Penelitian, 2019

Dari tabel IV.10 dapat diketahui bahwa jumlah jawaban yang menjelaskan tentang hasil terhadap pemerintah dinilai Cukup Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah jawaban responden dalam kategori baik berjumlah 4 orang, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 35 orang, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 6 orang responden.

Sedangkan tanggapan responden terhadap pertanyaan adanya hasil terhadap masyarakat Hal ini terbukti dari jumlah jawaban responden dengan kategori baik berjumlah 13 orang responden, jawaban responden dengan kategori cukup baik berjumlah 25 orang responden, sedangkan jawaban responden dengan kategori kurang baik berjumlah 7 orang responden.

Sedangkan Tanggapan Repsonden Terhadap Pertanyaan Adanya Ketepatan Penggunaan Pelayanan Terhadap Pemerintah. Hal Ini Terbukti Dari Jumlah Jawaban Responden Dengan Kategori Baik Berjumlah 13 Orang Responden, Jawaban Responden Dengan Kategori Cukup Baik Berjumlah 28 Orang Responden, Sedangkan Jawaban Responden Dengan Kategori Kurang Baik Berjumlah 4 Orang Responden.

Sedangkan berdasarkan hasil **Observasi** dilapangan, penulis melihat masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan dan prosedurnya sehingga itu menjadi kesulitan bersama sesuai Pelaksanaan dan Pelaporan Pertanggung jawaban yang dinilai dalam pengamatan yaitu Cukup Baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan berdasarkan tabel IV.10 tersebut dapat **disimpulkan** bahwa tanggapan responden tentang Efisiensi dari Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dinilai **Baik** dengan persentase 64% dari jumlah responden yang berjumlah 45 orang, Adapun alasan jawaban 64% dari unsur hasil yang diperoleh pemerintah dan masyarakat

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden unsur tokoh masyarakat tentang mendorong penerima untuk bertukar pikiran dapat dilihat pada tabel IV.10 berikut ini.

Namun, Dalam Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga, Masih Ada Terjadi Hambatan-Hamabatan.

Tabel 4.16 Rekapitulasi Unsur Dinas dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Efektivitas	1	2	1	5
2	Efisiensi	1	2	1	5
3	Kecukupan	1	3	1	5
4	Perataan	1	3	1	5
5	Responsivitas	1	3	1	5
6	Ketepatan	1	3	1	5
Jumlah		6	16	6	30

Rata-rata	1	3	1	5
Persentase	20%	60%	20%	100%

Sumber: hasil Pengolahan Data penelitian, 2019

Dari tabel V.14 tentang Rekapitulasi di atas bahwa jawaban responden yang menjelaskan tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dari Efektivitas, Efisiensi, Perataan, kecukupan, Ketepatan dan Responden yang dinilai oleh responden dinilai **cukup baik** dengan jumlah rata-rata 5 dengan persentase 60%. Sehingga dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa evaluasi tugas camat dalam pelaksanaan pemerintahan desa kegiatan Pelayanan kepada masyarakat di bidang ekonomi produktif berupa Pelayanan dinilai **cukup baik** atau cukup maksimal. Sehingga masih dibutuhkan peningkatan kinerja dalam yang lebih baik lagi.

Tabel 4.17 Rekapitulasi Unsur Masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

No	Item Penilaian	Frekuensi Per Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Efektivitas	7	24	14	45
2	Efisiensi	7	28	11	45
3	Kecukupan	11	28	6	45
4	Perataan	9	29	7	45
5	Responsivitas	11	29	4	45

6	Ketepatan	10	29	6	45
Jumlah		55	167	48	270
Rata-rata		9	28	8	45
Persentase		20%	62%	18%	100%

Sumber: hasil Pengolahan Data penelitian, 2019

Dari tabel V.14 tentang Rekapitulasi di atas bahwa jawaban responden yang menjelaskan tentang Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga dari Efektivitas, Efisiensi, Perataan, kecukupan, Ketepatan dan Responden yang dinilai oleh responden dinilai **cukup baik** dengan jumlah rata-rata 28 dengan persentase 62%. Sehingga dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa evaluasi tugas camat dalam pelaksanaan pemerintahan desa kegiatan Pelayanan kepada masyarakat di bidang ekonomi produktif berupa Pelayanan dinilai **cukup baik** atau cukup maksimal. Sehingga masih dibutuhkan peningkatan kinerja dalam yang lebih baik lagi.

Namun, dalam pelaksanaan Evaluasi Pelaksanaan Tugas Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa Di Desa Langkitin Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu, masih ada terjadi hambatan-hamabatan

4.4 Hambatan terhadap Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga

Meskipun secara teori dan peayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan sudah tersusun dengan baik,

namun dalam setiap pelaksanaan suatu rencana seperti pelaksanaan Pelayanan masih terjadi hambatan-hambatan atau kelemahan sehingga menyebabkan rencana yang tersusun tersebut kurang berjalan secara efektif dari perencanaan.

Berbagai faktor penghambat yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga adalah sebagai berikut:

1. Ditinjau dari Indikator efektifitas ini terdapat hambatan yang mana dalam pemberian layanan, pelaksanaan program, sumber daya pendukung dan sarana dan prasarana masih kekurangan sehingga pelayanan yang diberikan terkadang menjadi masyarakat tidak merasa puas dengan hasil yang diterimanya.
2. Dilihat dari indikator Efisiensi yang mana dalam pelaksanaan kegiatan proses pemberian pelayanan, penyusunan metode kegiatan dan pemahan dalam kegiatan masih banyak sumber daya tidak mengetahui cara ataupun tanggung jawab dari setiap kegiatan yang dilaksanakannya.
3. Kecukupan bahwasanya Masih terdapat diantara para pemohon yang mengalami kesulitan karena banyaknya kelengkapan persyaratan yang ditetapkan dalam berkas permohonan pembuatan surat rekomendasi Perizinan tersebut.
4. Perataan dalam ini juga terdapat hambatan yang mana hasil yang diberikan dalam pelayanan masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

5. Resposivitas bahwasanya berkaitan Kinerja Pegawai Belum maksimalnya kerja pegawai bagian yang mengurus surat rekomendasi Perizinan dalam proses pengurusan surat rekomendasi.
6. Ketepatan waktu dalam pelayanan, dimana Sikap pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bersangkutan masih minim atau bisa dibilang kurang ramah dan kurang merespon keluhan dari masyarakat dan juga ketepatan dan waktunya yang masih belum optimal.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

PENUTUP

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga mengenai pemberian Rekomendasi pelayanan dari responden pegawai Dinas dan Masyarakat adalah Cukup Baik . Dan mengacu pada hasil kesimpulan utama, berikut adalah kesimpulan secara rinci untuk setiap indikatornya.

1. Sesuai dengan hasil Rekapitulasi Unsur masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga yang berdasarkan 6 indikator Efetifitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan, maka dapat disimpulkan hasilnya berada pada kategori **Cukup Baik** dengan Persentase 60%. Selanjutnya Rekapitulasi Unsur Dinas dalam Evaluasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Lingga berdasarkan 6 indikator yang dapat disimpulkan hasilnya berada pada kategori Cukup Baik dengan Persentase 62% , meskipun hal tersebut didasari oleh beberapa hambatan. Oleh karena itu hasil yang diperoleh

untuk penilaian evaluasi dari 3 jenis pelayanan dimana izin prinsip penanaman modal, surat izin usaha jasa konstruksi (SIJUK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Untuk pelayanannya sudah berjalan lancar namun belum optimal.

2. Kesimpulan dari hambatan Pelayanan pada dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan perdagangan berdasarkan analisis peneliti dari lapangan proses pelaksanaan pelayanan oleh Pengurusan Rekomendasi Perizinan dan Non Perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga ditemui rendahnya sikap sumberdaya manusia/aparatur pemerintah yang bertugas dalam menanggapi keluhan masyarakat. Para petugas belum melaksanakan pelayanan dengan benar dan sesuai ketetapan kedudukan kerjanya, tingkat kedisiplinan kerja aparatur pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik belum memadai, kurangnya pengawasan atasan/pimpinan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang tidak mendukung.

5.2 Saran

Agar pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Lingga mengenai pengurusan surat rekomendasi Perizinan dan Non Perizinan dapat lebih dimaksimalkan lagi dimasa mendatang, maka pihak pimpinannya dapat :

1. Kepala Dinas diharapkan mampu membina kemampuan kerja aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan pada proses pengurusan

surat rekomendasi Perizinan dan Non Perizinan agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Peningkatan kemampuan kerja dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan yang diadakan untuk mengevaluasi kemampuan pegawai, kemudian dilakukan tindakan perTerimplementasi an melalui diklat tersebut.

2. Kepala dinas diharapkan mengawasi sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, kepala dinas mengingatkan pegawai akan kewajibannya memberikan pelayanan yang Terbaik kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan merasa senang dan puas dalam melakukan proses pelayanan tersebut.
3. Pegawai diharapkan sabar dalam merespon keluhan dari masyarakat yang melakukan pelayanan. apabila ada masyarakat yang tidak mengerti tentang persyaratan yang ada dalam standar pelayanan, pegawai hendaknya memberikan penjelasan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan proses pelayanan dalam pengurusan surat Perizinan dan Non Perizinan tersebut.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku

- Agustino, Leo, 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Ali, Faried 2011. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigma Menuju Redefinisi*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Arenawati, 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Cetakan Pertama. Fisip Untirta Press
- Awang, Azam, & Wijaya, Wijaya Mendra, 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Alaf Riau, Pekanbaru.
- Batinggi, A & Badu Ahmad 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Bungin, Burhan, 2010. *Penelitian Kualitatif*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- CST Kansil dan Christine, 2011. *Ilmu Negara (Umum dan Indonesia; Edisi Revisi)*. PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Dunn, N. William, 2015. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua Cetakan ke 5, Gajah Mada University, Yogyakarta.
- Fauzi, Noer dan R. Yando, Zakaria, 2010. *Mensiasati Otonomi Daerah :Cetakan Kedua*. INSIST Press, Yogyakarta.
- Hasan, M. Iqbal, 2010. *Pokok-pokok Materi Metodeologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Herdiansyah, Haris, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Salemba Humanika, Jakarta.
- Islamy, Irfan, 2010. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Juanda, 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah*. PT. Alumni, Bandung.
- Koryati, Dwi Nyimas, Dkk. 2010. *Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Wilayah*. YPAP, Yogyakarta.

- Labolo Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, teori, konsep, dan pengembangannya*. Rajawali Press, Jakarta.
- Lubis, Solly, 2014. *Kebijakan publik*. Mandar Maju, Bandung.
- Moleong, Lexy J, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Munaf Yusri, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Perhentian Marpoyan Damai.
- Mustafa, Delly, 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Alfabeta, Bandung.
- Napitupulu, Paimin, 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Cetakan Kedua, PT Alumni, Bandung.
- Narimawati, Umi, 2010. *Metodeologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif; Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu, 2009. *Kybernologi dan Kepamongprajaan*. Sirao Credentia Center. Tangerang Banten.
- _____, 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Cetakan ke 2. Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2017. *Metodeologi Ilmu Pemerintahan (Cetakan Terbaru)*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nugroho, D. Riant, 2014. *Public Policy*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Nurcholis, Hanif, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo, Jakarta.
- Pasolang, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Putra, Fadillah 2013. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Rohman, A. A. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press, Malang.
- Samudera, Teguh, 2014. *Hukum Pembuktian Dalam Acara Perdata*. Alumni, Bandung.

- Sarundajang, 2012. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Kata Hasta Pustaka, Jakarta.
- Singarimbun, M. 2011. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Subarsono. A. G, 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Toeri dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Subekti R dan Tjitrosoedibjo, 2010. *Pokok-pokok Hukum Perdata*. Intermasa, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- _____, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Alfabeta, Bandung.
- Sunarso, Siswanto, 2011. *Hubungan Kemitraan Badan Legislatif dan Eksekutif di Daerah*. Cetakan Kedua. Mandar Maju, Jakarta.
- Suradinata, Ermaya, 2011. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan (Dalam Kondisi Era Globalisasi)*. Edisi Revisi. Ramadan, Bandung.
- Suryaningrat, Bayu, 2010. *Mengenal Ilmu Pemerintah*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- _____, 2013. *Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi Kedua)*. Mandar Maju, Bandung.
- Thoha, Miftah, 2012. *Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan di Indonesia*. Metapena Institu Empower, Yagyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi, Yogyakarta.
- Wahab, Solikhin, Abdul, 2012. *Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2010. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendikian, Surabaya.
- Winarno, Budi, 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus, Edisi Revisi*. CAPS, Yogyakarta.

Dokumentasi

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau