

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**PELAYANAN PUBLIK IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTPS)
KABUPATEN ROKAN HULU**

SKIRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Risna Rezkiwati
NPM : 177310827

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah tiada kata dan ucapan yang pantas penulis ungkapkan melainkan pujian dan syukur kehadiran Allah AWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayahnya berupa kesehatan serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah yakni Nabi Besar Muhammad SAW, dengan ucapan “Allahumma Sholli’alaa Sayyidina Muhammad Wa’alaa Alihii Sayyidina Muhammad”.

Adapun judul dari usulan penelitian ini yaitu **“Pelayanan Pengurusan izin mendirikan bangunan pada dinas Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal(DPTSMP) Kabupaten Rokan Hulu”**. Proposal ini penulis tulis dan ajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mengikuti seminar proposal pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar - besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan sehingga usulan penelitian ini dapat diselesaikan, ucapan terimakasih ini penulis sampaikan:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, S.Ag, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan dukungan serta kesempatan kepada penulis menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang beliau pimpin.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Selaku Pembimbing yang telah memfasilitasi dan menyumbangkan pemikiran kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Andriyus S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Prodi Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan pada penulis dan menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Para Bapak dan Ibu Dosen khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah mendidik serta mengajarkan kepada penulis baik dilingkungan maupun di luar lingkungan kampus.
6. Bapak kepala Tata Usaha beserta seluruh Staf pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang senantiasa memberikan bantuan administrasi kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan perkuliahan dengan sebagaimana mestinya.
7. Terkhusus dan teristimewa ucapan terimakasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada yang tercinta Ibu Yulina dan Bapak Anasri,

yang selalu memberikan dukungan penulis baik dari segi moral, materil maupun doa - doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.

8. Kakak-Kakak ku Mbak Eka dan Mbak Dwi, serta adik semata wayangku Anggi beserta keluarga besar yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal ini.

Penulis mendoakan semoga jasa baik yang telah diberikan kepada yang disebut di atas dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal oleh Allah SWT. Amin... Akhirnya penulis sekali lagi mengucapkan ribuan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini dan dapat memeberikan manfaat kepada setiap pembaca.

Pekanbaru, 09 Septem2021

Penulis

Risna RezkiWati

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONGFREHENSIF SKRIPSI.....	iv
SURAT DEKAN PENUNJUKKAN PENGUJI.....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xi
SURAT PERNYATAAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kegunaan Penelitian	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	16
B. Penelitian terdahulu	38
C. Kerangka Pikiran	42
D. Konsep Operasional Variabel.....	43
D. Operasional Variabel	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Informan Dan Key Informan.....	46
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisa Data	49
G. Jadwal dan Kegiatan Penelitian	50

BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah Kabupaten Rokan Hulu	51
B. Geografis.....	53
C. Pemerintahan	54
D. Penduduk	54
E. Mata Pencaharian	56
F. Kecamatan di Rokan Hulu.....	56
G. Sejarah Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Satu Pintu.....	57
H. Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Pelayanan Penanam Modal satu pintu Kabupaten Rokan Hulu.....	61

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden.....	74
B. Identitas Responden	74

C. Hasil penelitian tentang pelayanan Izin mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan Penanam Modal Dan Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu	76
D. Hambatan-hambatan pelayanan Perizinan izin mendirikan Bangunan pada Dinas penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu.....	89
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :	Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2019-2020	9
Tabel 1.2 :	Jumlah Pertahun Permbuatan IMB	11
Tabel II.1 :	Penelitian Terdahulu	39
Tabel III.1	Daftar Informan	47
Tabel III.2	Jadwal dan Waktu Penelitian	50
Tabel V.1	Identitas Informan Penelitian	74
Tabel V.2.	Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Ketepatan	80
Tabel V.3.	Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Ketapatn	53
Tabel V.4.	Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Ketepatan	89

DAFTAR GAMBAR

- Gambar II.1: Kerangka Pemikiran Tentang Pelayanan Pengurusan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten 42
- Gambar IV.I : Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Rokan Hulu 60



SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Seminar Proposal Usulan Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risna rezkiwati
NPM : 177310827
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Pelayanan Pengurusan izin mendirikan Bangunan pada Dinas Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (DPMTSMP) Kabupaten Rokan Hulu

Atas naskah yang didaftarkan pada Ujian Seminar Proposal ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah usulan penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 September 2021
Yang Menyatakan,

Risna Rezkiwati

**PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS
PENANAM MODAL DAN TERPADU SATU PINTU
(DPMSTP) KABUPATEN ROKAN HULU**

ABSTRAK

NAMA : RISNA REZKIWATI
NPM : 177310827

Fenomena ini belum optimalnya pelayanan pada dinas penanam modal dan terpadu satu pintu yang belum terindikasi nya waktu penyelesaian pelayanan dalam mengurus IMB dan belum terindikasi nya pegawai dalam menjalankan tugas pada waktu yang telah di tetapkan waktu nya dan terdapat pungutan yang tidak resmi dari dinas Penanam modal dan terpadu satu pintu di kabupaten Rokan hulu Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur pelayanan pada dinas penanam modal dan terpadu satu pintu dalam memberi pelayanan yang efisien serta daya tanggap pegawai dalam melayani pengurusan IMB dan pembuatan IMB dan biaya yang sesuai dengan prosedur dan waktu pengurusan yang tepat waktu adapun metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasikan dan memahami makna sejumlah individu atau sekelompok yang berasal dari masalah sosial dengan pengumpulan data melalui wawancara , observasi, serta dokumentasi . dari hasil kesimpulan yaitu segi biaya yang efisien dalam pembuatan IMB dan pengurusan serta daya tanggap pegawai yang respon dalam melayani pembuatan IMB dan waktu yang cepat dan tepat dalam pengurusan nya

Kata kunci : Pelayanan, izin, Bangunan

*BUILDING LICENSE SERVICE AT THE ONE DOOR INTEGRATED AND
INVESTMENT DEPARTMENT (DPMSTP) ROKAN HULU REGENCY*

ABSTRACT

NAME : RISNA REZKIWATI

NPM : 177310827

This phenomenon is not yet optimal in providing services to the one-stop-shop and integrated investment office, which has not indicated the completion time of services in managing the IMB and there is no indication that employees are carrying out tasks at the time that has been set and there are unofficial levies from the Investors and Investments Service. one-stop integrated in Rokan Hulu district The purpose of this study is to determine the service procedures at the investment office and one-stop integration in providing efficient services and responsiveness of employees in serving the management of IMB and IMB manufacture and costs that are in accordance with the procedures and timely management time as for the method used. in this study is a qualitative research method with descriptive analysis techniques

Qualitative research is a type of research that explores and understands the meaning of a number of individuals or groups originating from social problems by collecting data through interviews, observations, and documentation. from the conclusions, namely in terms of cost efficiency in making IMB and managing and responsiveness of employees who are responsive in serving the manufacture of IMB and fast and precise time in its management

Keywords: Service, permit, Building

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara adalah suatu organisasi yang didalamnya terdapat rakyat, wilayah yang permanen, dan pemerintahan yang sah. Dalam arti luas Negara merupakan social (masyarakat) yang diatur secara konstitusional (berdasarkan undang-undang) untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang sangat mulia sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Maka untuk mencapai tujuan tersebut dibentuklah pemerintahan serta dibagilah Indonesia itu atas Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota sebagai mana disebutkan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan;” Negara Kesatuan Republik Indonesia Dibagi atas daerah-daerah, provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-undang”. Dan dalam pasal 18 ayat (2) menegaskan bahwa Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri diri sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pasal 6 ayat (1) Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan administrative merupakan pelayanan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, pelayanan administrative ini meliputi tindakan administrative pemerintah dan tindakan administrative oleh instansi dan non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara serta diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tindakan administrative oleh instansi pemerintah di selenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiscal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mara. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel. Untuk itu pemerintah harus memperhatikan aturan Undang-Undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, pemerintah Indonesia mengintruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola

elayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yaitu jenis kelembagaan diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai Institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal ini pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/badan/dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTPS diberi pelimpahan kewenangan untuk mendatangi izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan Pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTPS) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hulu adalah mitra pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dimana

sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (one stop service) untuk melaksanakan sebagai urusan pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu. Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau one stop service merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Rokan Hulu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan pada peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu melayani 13 (tiga belas) jenis perizinan meliputi:

1. Perizinan Berusaha Sektor Pertanian dan Perkebunan
2. Perizinan Berusaha Sektor Lingkungan
3. Perizinan Berusaha Sektor Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat
4. Perizinan Berusaha Sektor perikanan
5. Perizinan Berusaha Sektor Kesehatan
6. Perizinan Berusaha Sektor Perindustrian
7. Perizinan Berusaha Sektor perdagangan
8. Perizinan Berusaha Sektor Perhubungan
9. Perizinan Berusaha Sektor Pariwisata
10. Perizinan Berusaha Sektor Pendidikan Dan Kebudayaan
11. Perizinan Berusaha Sektor Ketenagakerjaan
12. Perizinan Berusaha Sektor Ketenaga kerjaan

13. Perizinan Berusaha Sektor Pertahanan

Salah satu jenis izin yang dilimpahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) di Kabupaten Rokan Hulu Yaitu Izin Menidirikan Bangunan (IMB), berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu. Adapun persyaratan bangunan gedung tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 pasal 7 yaitu, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administrative dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung. Pesyaratan administrative bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi persyaratan status ha katas tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mendirikan bangunan, masyarakat Kabupaten Rokan Hulu wajib membangun berdasarkan izin mendirikan bangunan.

Di dalam Peraturan Daerah No 06 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu untuk meningkatkan Pelayanan di bidang perizinan, pemerintah daerah harus melakukan pengawasan dan pengaturan untuk setiap aktivitas pemanfaatan ruang, sarana, prasarana, barang, dan fasilitas tertentu untuk melindungi kepentingan agar bisa menjaga kelestarian lingkungan yang berdasar dari sumber daya alam.

Sektor retribusi adalah salah satu upaya untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), sesuai dengan peraturan daerah dapat merumuskan ketentuan

hukum mengenai retribusi daerah, khususnya izin mendirikan bangunan (IMB) Kabupaten Rokan Hulu merupakan salah satu Kabupaten yang sumber penerimaan berasal dari retribusi izin mendirikan bangunan(IMB).

Salah satu tujuan penyelenggaraan PTSP ini yaitu meningkatkan kualitas layanan publik dengan memperdek proses layanan layanan. Adapun SOP pelayanan pengurusan perizinan mendirikan bangunan sebagai berikut.

a. Syarat dan Ketentuan

Adapun syarat-syarat permohonan izin mendirikan bangunan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu adalah sebagai berikut:

1. Foto copy bukti kepemilikan tanah yang sah disertai gambar situasi tanah.
2. Foto copy KTP yang masih berlaku.
3. Foto copy bukti pembayaran PBB.
4. Arah an perencanaan.
5. Gambar rencana bangunan sesuai format yang telah ditetapkan.
6. Surat kuasa untuk pemohon yang mendirikan bangunan bukan diatas tanah miliknya.
7. Izin prinsip bagi bangunan yang disyaratkan.
8. Rekomendasi dari instansi terkait bagi bangunan yang di syaratkan.
9. Rekomendasi dari Kepala Desa dan Camat.
10. Dokumen AMDAL atau UKL-UPL bagi bangunan yang disyaratkan.

a. Jam Pelayanan operasional DMPTSP

- jam Pelayanan di buka mulai pada pukul 08:00-16:00 wib pada hari kerja senin-jum,at

b. Waktu Pengurusan

- Waktu perizinan yang tidak memerlukan cek lapangan yaitu 3 hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap. Sedangkan yang memerlukan cek lapangan waktu penyelesaian yaitu waktu 10 hari kerja sejak terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap.

c. Biaya

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 Tahun 2017 Tentang pelayanan perizinan dan non perizinan.

1. perizinan dan non perizinan tidak dikenakan biaya kecuali diperintahkan lain oleh peraturan perundang-undangan.
2. perizinan dan non perizinan yang dikecualikan dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 wajib menerapkan prinsip keterbukaan dan akuntabilitas.
3. pengenaan biaya sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak boleh lebih dari sekali untuk satu obyek tertentu dan tidak perbolehkan adanya biaya tambahan lainnya.

d. Sarana dan Prasarana

Saranan dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik sangat menentukan dan

menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut:

a. Ruang Pelayanan Perizinan yang terdiri dari 6 loket:

- 1) Loket pendaftaran, Informan dan Pengaduan
- 2) Loket Pelayanan Penanaman Modal
- 3) Loket Pelayanan Perizinan Investasi
- 4) Loket Pelayanan Perizinan Non Investasi
- 5) Loket Pembayaran
- 6) Loket Pengambilan Izin

b. Ruang Tunggu

c. Ruang Pertemuan/Rapat

d. Ruang Tamu

e. Ruang Pimpinan

f. Ruang Sekretaris

g. Ruang Bidang-Bidang

h. Ruang Sekretariat

i. Ruang Server

j. Mushola

k. Tempat Parkir

l. Ruang taman bermain anak

m. Sarana lain:

- 1) PC

- 2) Laptop
- 3) Printer
- 4) Perangkat Jaringan
- 5) Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan
- 6) Website BPMP2T
- 7) Kamera
- 8) CCTV
- 9) Papan pengumuman
- 10) Banner
- 11) Kendraan roda 4
- 12) Kendraan roda 2

Tabel 1.1 : Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2019-2020

Penerimaan Retribusi IMB	Target (Rp)	Terealisasi (Rp)	Persentase
Tahun 2019	1.500.000.000,00	1.168.487.100,00	77,5%
Tahun 2020	1.060.000.000,00	1.530.000.000,00	99,3%

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rokan Hulu.

Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah, oleh karenanya pengelolaannya harus dijalankan dengan sangat baik dan benar agar bisa menambah pendapatan asli daerah khususnya di Kabupaten Rokan Hulu.

Kenyataannya terjadi penurunan penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Pada tahun 2020, berdasarkan angka dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, bahwa pada tahun 2020 terealisasi sekitar Rp.

1.164.487.100,00 atau 77,5% dari target Rp. 1,5.000.000,00 sementara tahun 2019 terelisasi sebesar Rp. 1.530.000.000,00 atau 99,3% dari target 1,060.000.000,00

Di dalam Peraturan Daerah No 06 Tahun 2011 Tentang Retribusi perizinan tertentu untuk meningkatkan pelayanan di bidang perizinan, pemerintah daerah harus melakukan pengawasan dan pengaturan untuk setiap aktivitas pemanfaatan ruang, sarana, prasarana, barang dan fasilitas tertentu untuk melindungi kepentingan agar bisa menjaga kelestarian lingkungan yang berasal dari sumber daya alam.

Sektor retribusi adalah salah satu upaya untuk meningkat pendapatan asli daerah (PAD), sesuai dengan peraturan daerah dapat merumuskan ketentuan hukum mengenai retribusi daerah , khususnya izin mendirikan bangunan (IMB) Kabupaten Rokan Hulu merupakan salah satu Kabupaten yang sumber penerimaannya berasal dari retribusi izin mendirikan bangunan (IMB). Penetapan tarif retribusi IMB mempunyai prinsip dan sarana yang bertujuan untuk bisa menutup sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan terhadap pemberian izin dengan besaran tarif ditetapkan sebesar 0,25% dari index harga bangunan. Apabila terdapat perubahan izin maka akan dikenakan retribusi sebesar 50% dari besarnya tarif retribusi IMB yang telah dihitung dan ditetapkan sebelumnya.

IMB adalah Pembangunan suatu gedung termasuk rumah dapat dilaksanakan setelah rencana teknis bangunan gedung disetujui oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk Izin Mendirikan Bangunan. Memiliki IMB merupakan kewajiban dari pemilik gedung. Peraturan mengenai IMB diatur lebih lanjut dalam PP No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28 tahun 2002

tentang Bangunan Gedung(UUBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk kategori bangunan gedung.

Setiap orang yang ingin mendirikan bangunan gedung harus memiliki izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui proses permohonan izin. Untuk daerah Kabupaten Rokan Hulu No. 3 Tahun 2008.

Di Dinas satu pintu dan layanan terpadu Rokan hulu memberikan SP 1 kepada pegawai apabila melanggar kedisiplinan dalam memberi layanan kepada masyarakat dalam mengurus IMB

IMB izin mendirikan Bangunan atau IMB adalah dokumen yang berisi dan memberikan Perizinan yang di keluarkan oleh kepala Daerah setempat kepada pemilik bangunan yang ingin memabangun , merobohkan , menambahkan atau mengurangi luas, atau merenovasi suatu bangunan Pada penelitian foKus pada tempat penelitian di kecamatan Rambah Samo kabupaten Rokan Hulu

Tabel 1.2 : Jumlah Pertahun Pembuatan IMB

Tahun	Pengurusan IMB	Presentase
2019	609	55%
2020	503	42%

Sumber : Kantor Badan Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Rokan Hulu 2021

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa pembuatan IMB pada tahun 2019 meningkat dan pada tahun 2020 terjadi penurunan dalam pengurusan IMB sekitar 42 persen sedangkan 2019 55 persen meningkat dalam pertahun nya

Ada pun SOP pada dinas pelayanan dan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan hulu sebagai berikut :

1. Pemohon meminta informasi izin ke bagian informasi, petugas memberikan informasi tentang pelayanan izin.
2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan permohonan Izin:
 - a. Petugas loket layanan memeriksa kelengkapan berkas
 - b. Bila lengkap berkas difalidasi oleh Kepala Seksi Verifikasi Administrasi dan pemohon diberi resi penerima berkas.
 - c. Bila tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon atau memerlukan rekomendasi teknis dari Dinas teknis maka pemohon diarahkan mengurus rekomendasi teknis oleh petugas layanan dan diberikan surat pengantar.
 - d. Rekomendasi teknis dapat dilanjutkan apabila dari hasil rekomendasi teknis ditolak maka berkas dikembalikan kepada pemohon oleh petugas Loker Pelayanan.
 - e. Bila telah lengkap dan telah difalidasi oleh Kasi Verifikasi Administrasi maka data di input oleh petugas loket layanan menggunakan Sistem informasi Administrasi Perizinan (SIAP)

3. Pemohonan yang telah lengkap dan memenuhi persyaratan baik administrasi dan teknis maka dilanjutkan pada proses pencetakan sertifikat izin.
 - a. Bila sertifikat izin telah dicetak, maka dikoreksi dan difalidasi oleh Kasi Penetapan dan Penertiban
 - b. Bila sertifikat izin yang telah dikoreksi dan difalidasi tidak ada perubahan atau kesalahan dilanjutkan pada falidasi Kepala bidang dan jika ada kesalahan atau perubahan dicetakmulang
 - c. Sertifikat izin yang telah dikoreksi dan di falidasi oleh Kasi Penetapan dan Penertiban serta Kepala Bidang dilanjutkan pada falidasi Sekretaris Dinas
 - d. Pendetangan sertifikat izin oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - e. Falidasi Dokumen Perizinan Oleh Kepala Seksi Pengelohan Data dan Informasi dan pengarsipan dokumen izin pada sistem E-Arsip
 - f. Dokumen Perizinan dilanjutkan ke Loket Pelayanan untuk diserahkan kepada pemohon
 - g. Penyerahan Dokumen Perizinan Kepada Pemohon

Waktu dalam penyelesaian

Berdasarkan uraian pada latar balakang tersebut maka dapat dikemukakan fenomena sebagai berikut:

1. Waktu Penyelesaian Surat Izin Mendirikan Bangunan(IMB) Tidak Tepat Waktu yang seharusnya waktu pengurusan izin mendirikan

bangunan 3 sampai 10 hari kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu .

2. Adanya keluhan masyarakat terhadap pungutan biaya tidak resmi yang di lakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab terhadap pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Kurang nya disiplin pegawai terhadap jam kerja pelayanan yakni tidak tepat waktu yang seharusnya dari pukul 08:00-16:00 wib.

Bertolak dari hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul **“PELAYANAN PUBLIK PENGURUSAN PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN(IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HULU”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam pengurusan permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hulu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Untuk menganalisis Pelayanan Pengurusan Perizinan Di kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Rokan Hulu (Studi Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan).
- 2) Untuk mengetahui hambatan – hambatan atau kendala pada pembuatan surat perizinan pada Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu

2. Kegunaan Penelitian:

Aspek Akademis, sebagai salah satu bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya agar dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung bagi kepastakaan sehingga dapat menambah bahan kajian perbandingan bagi yang tertarik dalam bidang ini.

- a. Aspek Teoritis, sebagai bahan manfaat penelitian agar dapat mengembangkan teori-teori yang telah ada sehingga memperkaya hasil-hasil ilmu pengetahuan baru dalam pengembangan bidang ilmu pemerintahan.
- b. Aspek Empiris, sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam pengambilan kebijakan pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan perpajakan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam suatu penulisan karya ilmiah atau sebuah penulisan diperlukan konsep landasan atau pijakan sebagai pedoman dan acuan berfikir penulis dalam memecahkan konsep-konsep atau teori-teori yang ada relevansinya untuk mendukung pemecahan masalah yang di kemukakan diatas.

1. Konsep Pemerintahan

Dalam berbagai pustaka tentang ilmu pemerintahan telah di catat beberapa defenisi ilmu pemerintahan. Beberapa defenisi ini bertolak dari anggapan dasar bahwa ilmu pemerintahan adalah bagian integral ilmu politik. Untuk sementara ilmu pemerintahan dapat di defenisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan sipil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan (Ndraha, 2003:7).

Menurut Ndaraha (2010:6) Pemerintahan adalah gejala social, artinya terjadi dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok.

Kata Pemerintahan berasal dari kata dalam bahasa inggris yaitu *Government* yang diterjemahkan sebagai pemerintah dan pemerintahan, Samuel Edward Finer (2010:21) mengartikan kata *Government* dapat memiliki arti:

- a. Menunjukkan pola kegiatan pada proses pemerintah, yakni melakukan control atas pihak lain.
- b. Menunjukkan pada masalah-masalah Negara dalam kegiatan atau proses dijumpai.
- c. Menunjukkan cara, metode, atau sistem masyarakat tertentu diperintah, (Dalam Undang Rosidin,20100.

Menurut Ndaraha (2005:36) Pemerintah adalah sebuah badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan dalam konteks awal kejadiannya, menunjukkan bahwa hubungan yang ada antar struktur pemerintah dengan rakyat adalah hubungan yang saling menguatkan yaitu bahwa pemerintah berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.

Pemerintah adalah orang yang berwenang memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap orang masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang di perintah (Ndaraha,2003:6).

Memahami konsep mengenai ilmu pemerintahan juga dikemukakan oleh U.Rpsenthal adalah ilmu yang secara otonomi mempelajari bekerjanya struktur-struktur dan proses-proses secara internal dan eksternal. Yang dimaksud pemerintahan umum adalah keseluruhan proses-proses didalam mana terlibatnya kebijakan-kebijakan dan keputusan-keputusan yang bersifat mengikat untuk dan

atas kehidupan bersama (pemerintah dan yang diperintah), (dalam Ndaraha,2010:16).

Menurut Sedarmayanti(2004:9) pemerintahan yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang menghormati kedudukan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup:

- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan melindungi seluruh tumpah darah Indonesia.
- b. Memajukan kesejahteraan umum.
- c. Mewujudkan kesejahteraan bangsa.
- d. Melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan social.

Adapun fungsi hakiki pemerintahan menurut Ryass Rasyid (2008:174) yaitu fungsi pelayanan (service), fungsi pemberdayaan (empowerment), dan fungsi pembangunan (development), (dalam Ndraha).

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur, dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Yang menyelenggarakan

pelayanan publik adalah organisasi publik. Organisasi publik adalah diartikan oleh Sinambela sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sianipar menjelaskan bahwa” Pelayanan Publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”.

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah, yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa literature terdahulu menyebutkan bahwa” what government does is public service”. Dengan kata lain, tugas pemerintah seyogyanya merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Widodo mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggungjawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo, sebagai perwujudan dari apa yang harus

diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan; 2) mendapat pelayanan yang wajar; 3) mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih; 4) mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasar pada ketentuan perundang-undangan. Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara langsung dilaksanakan melalui istilah public sector atau sektor publik, yakni badan-badan pemerintah, kantor pos, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik milik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.

Penyediaan pelayanan publik organisasi sektor publik atau pemerintah perlu memperhatikan beberapa asas, sebagai berikut.

- a) Empati dengan pelanggan. pegawai atau staf yang memberikan pelayanan publik harus dapat berempati kepada warga atau masyarakat yang merupakan pengguna jasa layanan.
- b) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sesingkat mungkin, sehingga pelayanan bagi masyarakat dapat disampaikan secara cepat dan segera.
- c) Kejelasan Tatacara Pelayanan. Tatacara Pelayanan harus dirancang sederhana mungkin dan dikomunikasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

- d) Meminimalisasi Persyaratan Pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e) Kejelasan Kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f) Transparansi Biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin. Selain itu perlu ada transparansi mengenai biaya pembayaran kepada masyarakat.
- g) Kepastian Durasi Layanan. Layanan harus memiliki durasi dan jadwal yang pasti, sehingga masyarakat memiliki kejelasan informasi dalam mengakses pelayanan.
- h) Minimalisasi Formulir. Formulir-formulir harus diminimalisir dan bersifat efisien. Apabila perlu formulir dapat berupa komposit atau satu formulir untuk banyak keperluan.

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik harus memiliki suatu standar sebagai acuan dan panduan dalam pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disosialisasikan atau dipublikasikan agar publik atau masyarakat dapat mengetahui proses dan bentuk pelayanan publik yang disediakan. Standar pelayanan publik merujuk pada suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyedia pelayanan publik sehingga dalam pelaksanaannya wajib dipatuhi oleh pemberi dan penerima layanan. Indikator dari standar pelayanan menurut Mahmudi, antara lain meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan meliputi standar biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tariff/biaya pelayanan diikuri dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- 4) Produk pelayanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- 5) Sarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Prasarana pelayanan meliputi prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 7) Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga

kelompok layanan administratif, yaitu: pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan kedalam dua bentuk, yaitu:

- a) Pelayanan Barang dan Jasa Publik. Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan Negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negaranya dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).
- b) Pelayanan Administratif. Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrative pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Djaenuri, standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Terdapat dua manfaat standar pelayanan, yaitu.

- 1) Standar pelayanan memberikan jaminan mutu bagi pelanggan. Melalui standar pelayanan ini, masyarakat (pelanggan) dapat mengetahui apa saja yang diharapkan dari sebuah pelayanan.
- 2) Standar pelayanan dapat digunakan sebagai ukuran baku atas mutu yang harus ditampilkan oleh petugas pelayanan.

2. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Asas Kepentingan Umum, menjelaskan bahwa pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Asas Kepastian Hukum, merupakan jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Asas Kesamaan Hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Asas Kesamaan Hak dan Kewajiban menjelaskan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Asas Keprofesionalan bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Asas Partisipasi adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Asas Persamaan Hak/ tidak diskriminatif menjelaskan bahwa setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Asas Keterbukaan, bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Asas Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Asas Ketetapan Waktu, ialah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan menjelaskan bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Mengenai apa yang menjadi ruang lingkup pelayanan publik, dijelaskan pada pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Krisnadi (1999:27) kebijakan pelayanan umum yang terdiri dari : dari pelayanan yang mencakup indikator –indikator pelayanan :a. pelayanan yang cepat

- c. Pelayanan langsung bagi pelayanan
- d. Memiliki informasi yang transparan
- e. Menempatkan pegawai professional

Menurut swasta (1993:342) pelayanan adalah kegiatan yang dapat di definisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak yang lain dengan maksud tujuan tertentu. Definisi penghubung makna pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifat nya sebagai penghubung antara yang di berikan pelayanan dengan tujuan yang hendak di capai.

Fandy Tjiptono (2005:23) jasa (service) merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang di tawarkan kepada penjual

Pelayanan barang publik, meliputi antara lain sebagai berikut:

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang pisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Wisationo (2003;3) penyelenggaraan pelayana public adalah ;suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah,pihak swasta atas nama pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi dan kepetingan masyarakat

1. Prosedur pelayana
2. Waktu
3. Biaya

4. Indikator Pelayanan Publik

Baik buruknya pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan indikator pelayanan publik menurut Sutedi (2011:29-30) ditentukan oleh profesionalisme pegawai, efektivitas dan efisiensi kerja, penyebaranluasan informasi pelayanan, rendahnya keluhan masyarakat, dan bersih dari KKN.

1. Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme adalah suatu keahlian dalam penanganan suatu masalah atau pekerjaan dengan hasil yang maksimal dikarenakan telah menguasai bidang yang dijalankan tersebut.

Menurut Sutedi (2011:86) faktor terpenting untuk bekerjanya sebuah sistem pelayanan publik terletak pada faktor petugas/pejabat/pegawai pemberi pelayanan publik, termasuk pejabat-pejabat yang membawahi dan memiliki hubungan organisatoris-hierarki dengan petugas-petugas tersebut. Menurut pendapat tersebut konsep profesionalisme dalam diri aparat dapat dilihat dari:

- a. Pegawai bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu dilihat dari kehadiran pegawai/petugas.
- b. Sopan santun, merupakan sikap seseorang yang ia lihat, ia rasakan, dan dalam situasi apapun. Sikap santun yang baik adalah hormat dan tersenyum. Sikap sopan santun yang benar ialah lebih menonjolkan pribadi yang baik dan menghormati siapa saja.
- c. Keahlian petugas terhadap tugas dan fungsinya, yaitu kemampuan/keterampilan yang dimiliki petugas dalam mengoperasikan computer (office tool) dan administrasi.

2. Efektivitas dan efisiensi kerja

Efektivitas (tepat sasaran) adalah taraf tercapainya suatu tujuan tertentu, baik ditinjau dari segi hasil maupun segi usaha yang diukur dengan mutu, jumlah serta ketetapan waktu sesuai dengan prosedur dan ukuran-ukuran tertentu yang telah di gariskan. Efektivitas yaitu para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus baik yaitu memenuhi target atau tujuan yang telah ditentukan. Tujuan yang dimaksud adalah tujuan publik dalam pencapaian tujuannya, bukan tujuan pemberi pelayanan (birokrat publik).

Efisiensi merupakan bagaimana mencapainya, yaitu disbanding dengan usaha, biaya atau pengorbanan yang harus dikeluarkan. Adanya efisiensi diharapkan para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat tidak boros. Dalam artian bahwa para birokrat secara hati-hati agar memberikan hasil yang sebesar-besarnya kepada publik. Dengan demikian nilai efisiensi lebih mengarah pada pengguna sumber daya yang dimiliki secara cepat dan tepat, tidak boros dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Efektivitas dan efisiensi kerja dapat dilihat dari:

- a. Prosedur layanan mudah dimengerti dan dilaksanakan, yaitu dilihat dari tidak sulitnya alur prosedur dalam pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- b. Kecepatan dan ketetapan waktu pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan berdasarkan SOP.

- c. Pelayanan tanpa diskriminasi merupakan tidak adanya pembatasan, pelecehan, pengucilan pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung didasarkan pada tidak adanya perbedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnis, kelompok, golongan, status social, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa sehingga tidak berakibat pada penyimpangan atau penghapusan kebebasan yang dimiliki oleh masyarakat.
- d. Empati petugas adalah rasa keikutsertaan petugas terhadap masalah yang dialami oleh masyarakat dalam pengurusan IMB serta ikut membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah tersebut.

3. Penyebarluasan Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat menurut Surjadi (2012:63), bahwa: “Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang, dan bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan fungsinya melalui media internet (website) atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat”.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingginya penyebarluasan informasi pelayanan dapat dilihat dari:

- a. Tersedianya informasi melalui media internet (website), yaitu informasi IMB yang memperhatikan unsur terpenting dalam sebuah tampilan seperti gaya penulisan, desain yang baik, serta isi

mengenai informasi (terutama berkaitan dengan IMB) pada website.

- b. Penyelenggaraan sosialisasi, adalah sosialisasi yang diselenggarakan kepada masyarakat untuk memberikan informasi sosialisasi secara langsung.

4. Rendahnya Keluhan Masyarakat

Salah satu indikator baik buruknya tingkat pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat ditentukan oleh jumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Semakin rendahnya keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Sutedi (2011:120) rendahnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat dilihat dari:

1. Transparan pelayanan, yaitu keterbukaan pelayanan petugas dalam memberikan informasi keuangan yang terkait dengan pelayanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
2. Berkurangnya kerumitan birokrasi, yaitu berkurangnya mata rantai dalam pelayanan publik.

5. Izin

1) Pengertian Izin

Kata izin menurut Kamus Besar Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989: 341). Izin (vergunning) adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrument yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku masyarakat. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/ pembebasan dari suatu larangan. Menurut Hilipus (1993:2) terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas:

1. Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali dikenakan dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus.
2. Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.

2) Sifat Izin

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat atau badan tata usaha Negara yang berwenang, yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut:

1. Izin bersifat bebas adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang menerbitkan tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memutuskan pemberian izin.
2. Izin yang bersifat terikat adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang penerbitnya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasan dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundangan-undangan mengaturnya.
3. Izin yang bersifat menguntungkan merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan. Izin yang bersifat menguntungkan isi maka keputusan merupakan titik pusat yang memberi anugrah kepada yang bersangkutan.
4. Izin yang bersifat memberatkan merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang berkaitan kepadanya.
5. Izin yang segera berakhir merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relative pendek.

6. Izin yang berlangsung lama merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relative lama.
7. Izin yang bersifat kebendaan merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin.

6. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1) Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Kata izin menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989:341), Izin adalah pernyataan mengabulkan (tidak melarang); persetujuan membolehkan. Adapun mendirikan bangunan terdiri dari dua kata yaitu “mendirikan” yang berarti memasang, membangun, membuat, meletakkan, dan sebagainya. Sedangkan “bangunan” berarti yang didirikan (seperti rumah, gedung, dan sebagainya). Berdasarkan peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kecuali bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrative dan persyaratan teknis yang berlaku dan merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga terciptanya ketertiban, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan kepastian hukum.

Pembangunan suatu gedung termasuk rumah dapat dilaksanakan setelah rencana teknis bangunan gedung disetujui oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk

Izin Mendirikan Bangunan. Memiliki IMB merupakan kewajiban dari pemilik gedung. Peraturan mengenai IMB diatur lebih lanjut dalam PP No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung(UUBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk kategori bangunan gedung.

Setiap orang yang ingin mendirikan bangunan gedung harus memiliki izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui proses permohonan izin. Untuk daerah Kabupaten Rokan Hulu No. 3 Tahun 2008.

Pergertian IMB adalah memberi izin kepada pemilik untuk merenovasi atau menambah bangunan atas izin kepala daerah setempat

2) Fungsi izin mendirikan bangunan (IMB)

Adapun fungsi dari izin mendirikan bangunan sebagai berikut:

1. Segi teknis perkotaan

Pemberian izin mendirikan bangunan sangat penting artinya bagi pemerintah daerah guna mengatur, menetapkan, dan merencanakan pembangunan. Dengan adanya IMB diharapkan tidak memberikan dampak negative bagi lingkungan. Sehingga lingkungan kota tertata dengan baik dan teratur, indah, aman, tertib dan nyaman.

2. Segi kepastian hukum

Izin mendirikan bangunan penting artinya sebagai pengawasan dan pengendalian bagi pemerintah dalam hal pembangunan perumahan. Mendirikan bangunan dapat menjadi acuan atau titik tolak dalam pengaturan rumah selanjutnya. Bagi masyarakat pentingnya izin

mendirikan bangunan ini adalah untuk mendapat kepastian hukum terhadap hak bangunan yang dilakukan, sehingga tidak adanya gangguan atau hal-hal yang merugikan pihak lain dan akan memungkinkan untuk mendapatkan keamanan dan ketentraman dalam pelaksanaan usaha atau pekerjaan.

Selain itu, izin mendirikan bangunan tersebut bagi si pemiliknya dapat berfungsi antara lain sebagai berikut:

- a) Bukti milik bangunan yang sah
- b) Kekuatan hukum terhadap tuntutan ganti rugi dalam hal berikut:
 - 1) Terjadinya hak milik untuk keperluan pembangunan yang bersifat hukum.
 - 2) Bentuk- bentuk kerugian yang diderita pemilik bangunan lainnya yang berasal dari kebijaksanaan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.
 - 3) Segi pendapatan daerah, dalam hal ini pendapatan daerah maka izin mendirikan bangunan merupakan salah satu sektor pemasukan yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Melalui pemberian izin ini dapat dipungut retribusi izin mendirikan bangunan. Retribusi atas izin mendirikan bangunan itu ditetapkan berdasarkan persentase dari taksiran biaya bangunan yang dibedakan menurut fungsi bangunan tersebut. Retribusi izin mendirikan bangunan dibedakan kepada setiap orang atau badan hukum yang namanya tercantum dalam surat izin yang dikeluarkan itu.

7. Pelaksanaan izin mendirikan bangunan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Prosedur pelaksanaan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu, antara lain sebagai berikut:

1. Pemohon meminta informasi izin ke bagian informasi, petugas memberikan informasi tentang pelayanan izin.
2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan permohonan Izin:
 - a. Petugas loket layanan memeriksa kelengkapan berkas
 - b. Bila lengkap berkas difalidasi oleh Kepala Seksi Verifikasi Administrasi dan pemohon diberi resi penerima berkas.
 - c. Bila tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon atau memerlukan rekomendasi teknis dari Dinas teknis maka pemohon diarahkan mengurus rekomendasi teknis oleh petugas layanan dan diberikan surat pengantar.
 - d. Rekomendasi teknis dapat dilanjutkan apabila dari hasil rekomendasi teknis ditolak maka berkas dikembalikan kepada pemohon oleh petugas Loket Pelayanan.
 - e. Bila telah lengkap dan telah difalidasi oleh Kasi Verifikasi Administrasi maka data di input oleh petugas loket layanan menggunakan Sistem informasi Administrasi Perizinan (SIAP)

3. Pemohonan yang telah lengkap dan memenuhi persyaratan baik administrasi dan teknis maka dilanjutkan pada proses pencetakan sertifikat izin.
 - a. Bila sertifikat izin telah dicetak, maka dikoreksi dan difalidasi oleh Kasi Penetapan dan Penertiban
 - b. Bila sertifikat izin yang telah dikoreksi dan difalidasi tidak ada perubahan atau kesalahan dilanjutkan pada falidasi Kepala bidang dan jika ada kesalahan atau perubahan dicetakmulang
 - c. Sertifikat izin yang telah dikoreksi dan di falidasi oleh Kasi Penetapan dan Penertiban serta Kepala Bidang dilanjutkan pada falidasi Sekretaris Dinas
 - d. Pendetangan sertifikat izin oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - e. Falidasi Dokumen Perizinan Oleh Kepala Seksi Pengelohan Data dan Informasi dan pengarsipan dokumen izin pada sistem E-Arsip
 - f. Dokumen Perizinan dilanjutkan ke Loker Pelayanan untuk diserahkan kepada pemohon
 - g. Penyerahan Dokumen Perizinan Kepada Pemohon

B. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang digunakan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan

penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Tabel II.1 : Peneliti terdahulu terkait Pelayanan Publik Pengurusan Perizinan Izin mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu.

Nama penelitian	Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
Diego Aprilino	Kualitas Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPS) Kota Payakumbuh	2016	Persamaan penelitian terdahulu adalah objek penelitian yang berfokus pada pelayanan pengurusan perizinan izin mendirikan bangunan(IMB)	Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu adalah dari segi waktu, objek penelitian, kebijakan
Deni	Pelayanan Pembuatan izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPS) Kabupaten Ciamis	2017	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis data dan sumber data	Sementara perbedaan adalah segi waktu, lokasi penelitian juga peraturannya

Desi Apriani	Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPS) Kabupaten Ciamis	2018	Persamaan antara penelitian terdahulu ini adalah sama-sama melakukan kerja sama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan(IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sementara perbedaan penelitian terdahulu adalah lokasi peneliltayanan ian
Siti Rochmah	Pelayanan izin mendirikan Bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan Publik yang Optimal	2013	Persamaan penelitian Terdahulu ini sama –sama melakukan kerja sama dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat yang ingin mengurus IMB pada dinas penamaan dan modal satu pintu	Sementara perberdaan pada penelitian terdahulu adalah lokasi penelitian

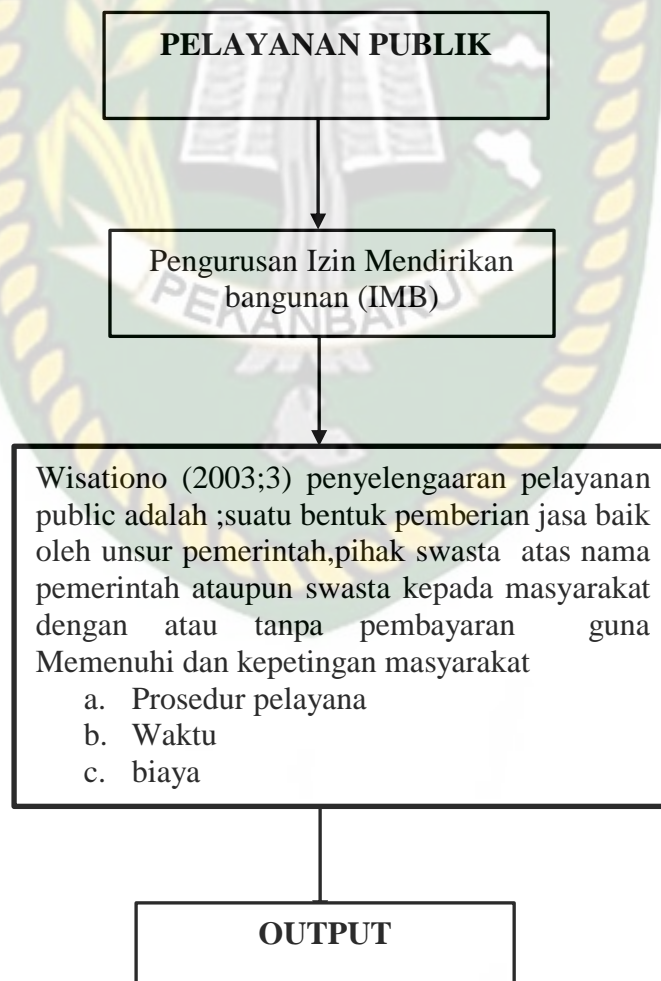
Trenda aktiva Oktariyad	Pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik	2014	Persamaan nya adalah sama sama menggunakan metode kualitatif, penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan pada Dinas satu pintu	Perbedaan penelitian ini lokasi nya di jawa timur
Nur hasanah	Pelayanan izin mendirikan Bangunan pada Dinas Penanam Modal dan satu pintu kota samarinda	2010	Persamaan penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif, ini sama sama meneliti tentang pelayanan di dinas satu pintu dan terpadu	Perbedaan pada penelitian ini adalah lokasi dan metode kualitatif dan lokasi di kota samarinda

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

C. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian tentang **Pelayanan Pengurusan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu Rokan Hulu** kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut pada gambar sebagai berikut:

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Pelayanan Pengurusan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu Rokan Hulu .



Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

D. Konsep Operasional Variable

Untuk menjelaskan tentang variable yang dievaluasi dalam penelitian ini maka dikemukakan konsep operasional sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah: Kegiatan atau rangkain dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang di selenggarakan oleh penyelenggara pelayanan public.
- b. Pelayanan Publik pengurusan perizinan adalah: pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal bagi Warga Negara yang membutuhkan berdasarkan peraturan Perundang-Undangan.
- c. Prosedur Pelayanan: dibakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan/tata cara yang ditetapkan oleh pihak pemerintah dalam penyelenggaraan setiap pelayanan kepada masyarakat, fakta yang didapat dalam penyampaian prosedur pelayanan terindikasi masih kurang jelas.
- d. Waktu Penyelesaian: ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, fakta yang didapat waktu penyelesaian terindikasi masih ada yang melebihi waktu yang ditetapkan.
- e. Biaya Pelayanan: ditetapkan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya, faktanya terindikasi biaya relatif tinggi itupun tergantung bagi masyarakatnya, apabila proses ingin cepat maka masyarakat yang bersangkutan harus membayar lebih.

D. Operasional Variabel

Operasional Variabel dalam penelitian ini meliputi Konsep, Dimensi, Indikator dan sub Indikator

Konsep	Dimensi	Indikator	Sub Indikator
Wisationo (2003;3) penyelenggaraan pelayanan public adalah ;suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah,pihak swasta atas nama pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi dan kepetingan masyarakat	Pelayanan publik pada pengurusan perizinan dikantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal	1. Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Efisiensi pelayana harus lah efisiensi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat b. Daya tanggap adalah seorang pegawai mempunyai daya tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanan
		2. Biaya	<ul style="list-style-type: none"> a. Biaya yang efisiensi dalam penetapan Retribusi b. Kesesuain biaya di dalam peraturan
		3. Waktu	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengurusan perizinan dikantor harus mempunyai waktu yang pasti dalam pembuatan IMB. b. Kesesuai waktu dengan SOP

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan kedalam penelitian *survey deskriptif*. Menurut Singarimbun dan Efendi (1989:3) bahwa penelitian *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Sedangkan *deskriptif* adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu asset kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian *deskriptif* ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (dalam Nazir,2009:54). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan metode kualitatif, yaitu untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara dan pengamatan dilapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Rokan Hulu, yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu. Dan melakukan

pengamatan terhadap pelayanan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu terutama di kantor DPMPTPS yang berada di ibu kota Kabupaten yaitu Pasir Pangairayan, hal ini berdasarkan judul dan fenomena-fenomena mengenai pelayanan pengurusan perizinan di kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu.

C. Informan Dan Key Informan

Informan penelitian ini adalah sumber informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui data dan informasi dilakukan dengan wawancara mendalam kepada orang-orang yang terlibat di dalam pelayanan dan perizinan. Informan adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar belakang penelitian.

Selanjutnya, penelitian atau responden yang dianggap sebagai key informan dilakukan dengan dua cara yaitu purposive sampling dan accidental sampling. Purposive sampling yaitu suatu teknik yang digunakan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini memenuhi criteria sebagai berikut:

1. Informan telah lama terlibat dengan satu kegiatan yang menjadi sasaran perhatian peneliti.
2. Informan yang masih terkait secara penuh dan aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran.

3. Informan yang mempunyai cukup informasi, banyak waktu dan kesempatan untuk diminta keterangan dan data yang dibutuhkan terkait masalah penelitian.

Sedangkan accidental sampling yaitu suatu teknik yang dilakukan dengan cara kebetulan yang digunakan untuk mengambil masyarakat untuk mendapatkan informasi. Untuk jelasnya mengenai informan yang di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Daftar Informan

No	Klasifikasi	Jumlah	Ket
	Kepala DPMPTPS	1 orang	Key Informan
2.	Pegawai DPMPTPS	2 orang	Informan
3.	Masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan	5 orang	Informan

D. Jenis Data dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh penulis secara langsung dari sumbernya atau responnya dengan menggunakan teknik pengambilan data yang telah ditentukan oleh penulis yang berkaitan dengan pelayanan pengurusan perizinan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu. Serta tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah tersebut.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui berbagai bahan dari literatur-literatur, buku-buku, dan data yang tersedia secara tertulis, serta data-data yang menurut penulis dapat melengkapi tulisan ini menjadi sempurna.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah melakukan Tanya jawab secara langsung terhadap pihak-pihak yang terkait mengenai judul dan masalah penelitian ini, sebagai sumber informasi dan sumber data agar penulis penelitian menjadi lebih lengkap dan valid.

b. Observasi

Observasi yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

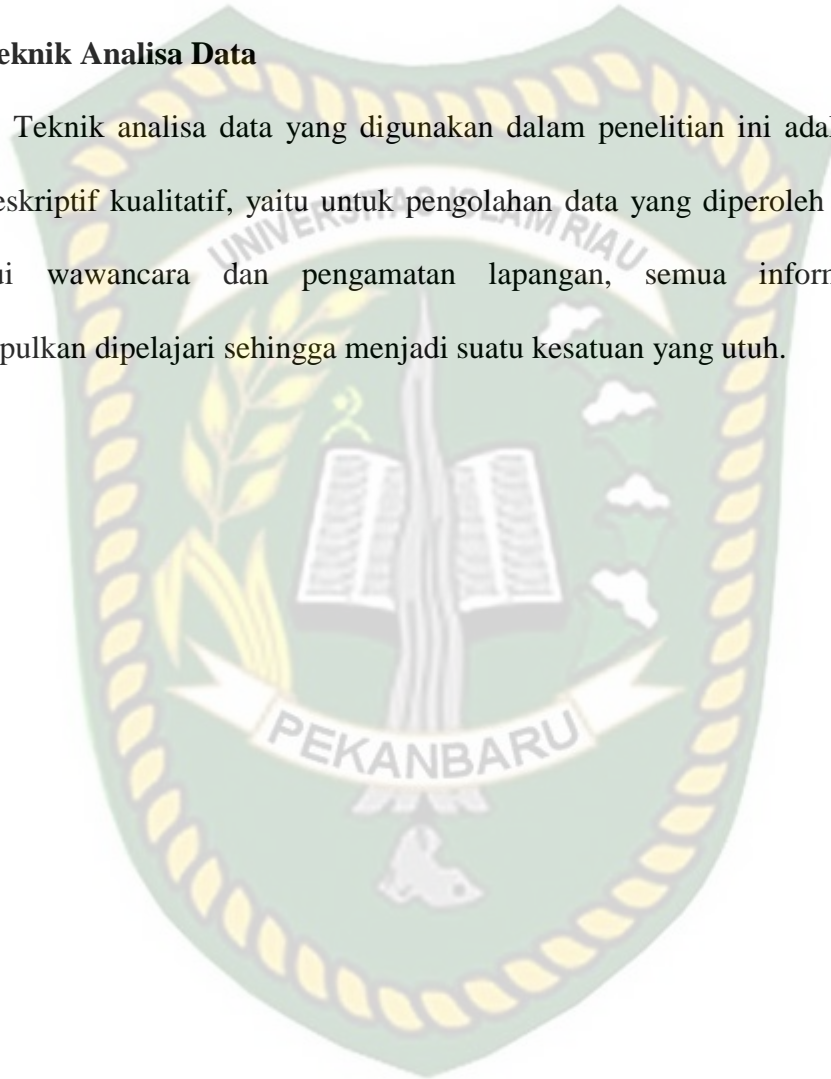
c. Dokumentasi

Karena menggunakan data primer saja tidak mencukupi, maka penelitian dapat juga menggunakan atau memanfaatkan data sekunder berupa teknik dokumentasi, antara lain dengan memanfaatkan bahan-bahan dokumen dan

laporan guna mendukung data yang diperlukan dalam menjelaskan masalah pelayanan pengurusan izin di kantor BPTPPM.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dan deskriptif kualitatif, yaitu untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara dan pengamatan lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.



G. Jadwal dan Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Dan Waktu Penelitian pelayanan izin mendirikan Bangunan pada dinas pelayanan penanam modal Dan satu pintu kabupaten Rokan Hulu

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021																												
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Penyusunan Proposal																													
2	Seminar Proposal																													
3	Perbaikan Proposal																													
4	Survey Lapangan																													
5	Analisa Data																													
6	Bimbingan Skripsi																													
7	Perbaikan Bab Per Bab																													
8	Ujian Skripsi																													
9	Perbaikan Skripsi																													
10	Penggandaan Skripsi																													

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah Kabupaten Rokan Hulu

Kabupaten Rokan Hulu merupakan kabupaten di provinsi Riau yang di beri Gelar Negeri Seribu Suluk. Pasir pengaraian adalah ibu kota Kabupaten Rokan hulu. Kabupaten Rokan Hulu Terletak di tengah pulau Sumatra di sebelah Utara Bukit Barisan pada posisi $00, 25 59 < LU - 010,24 >$ dan $1000,02 - 1000,56,59 BT$ dengan luas wilayah sekitar 646.317 km persegi yang kondisi morfologi berfriasi dari daratan alluvial samapai vulkanik yang terjadi di bagian barat kemiringan 40% dengan luas sekitar 99.135 ha seluas 53.578ha dengan kemiringan 15-40% sedangkan kemiringan antara 2-15% seluas 13.266 ha selebihnya dengan 360.943 ha dengan kemiringan 0-2%

Ada tiga sungai besar yang terdapat di kabupaten Rokan Hulu yakni sungai Rokan Kanan,Sungai Rokan Kiri dan Batang Sosah, dimana sungai tersebut mengalir ke sungai Rokan Bagian Kiri, adapun panjang sungai tersebut lebih kurang 100 km, kedalaman rata-rata 6 m serta lebar 92 m.

Daerah Rokan hulu merupakan Daerah daratan yang Rendah dan terdapat banyak bukit barisan. Ada beberapa bukit barisan yang dikenal oleh masyarakat Rokan Hulu yakni Bukit Simerah Lembu atau Sinolumbu “ kabupaten Rokan Hulu pada umum nya beruklim Tropis dengan temperatu rata-rata $310C - 220 C$ (Suwardi,Marley Rahim &Tugihan,2000 hal.56)

Kabupaten Rokan Hulu kaya sumber daya karena Kabupaten Rokan Hulu merupakan tempat yang menarik bagi pialang kebun untuk menanamkan modalnya di Daerah ini. Dan disamping keindahan alam, Kabupaten Rokan Hulu kaya dengan Budaya yang Unik dari berbagai macam etnis yang tinggal di daerah ini sejak tahun 1979 setelah dijadikan sebagai salah satu daerah tujuan transmigrasi Oleh Pemerintah RI.

Rokan Hulu mempunyai penduduk yang sangat ramah tamah dengan budaya melayu yang adaptif akan memberikan kenyamanan anda untuk berkunjung selagi tidak bertentangan dengan agama yang di kenal “Melayu Identik dengan Islam

Dahulu daerah Rokan hulu disebut Rantau Rokan atau Luhak Rokan karena merupakan perantaun orang-orang Minangkabau pada masa lalu(Rantau nan Tigo Jurai).

Pada masa itu di istilahkan sebagai “Teratak Air Hitam” yakni Rantau Timur Minangkabau di sekitar Kampar dan kuantan sekarang Daerah-Daerah tersebut meliputi daerah alur sungai menuju hilir dari sungai-sungai besar mengalir ke pesisir Timur . di antaranya Sungai Rokan , Siak ,Tapung , Kampar dan Indragiri (Kuantan) yang kini ada di dalam Provinsi Riau , dalam kehidupan sehari-hari menggunakan adat istiadat dan bahasa Rumpun Minangkabau.utamanya mirip dengan Daerah Rao dan Pasaman Provinsi Sumatra barat.

Sekitar perbatasan timur dan tenggara , bermukim pula sedikit suku melayu yang memliki adat istiadat dan bahasa mirip dengan tetangga di Rokan Hulu dan

bengkalis . Namun di sekitar Rokan Hulu sebelah utara dan barat daya , di temukan penduduk asli yang kedekatan dengan sejarah dengan etnis Rumpun Batak di Daerah Padang Lawas di provinsi Sumatra Utara. Mereka telah mengalami proses melayunisasi sejak berabad yang lampau . tidak banyak meninggalkan jejak sejarah untuk di telusuri. Mereka umumnya mengaku sebagai orang melayu.

Selain itu banyak penduduk bersuku jawa yang datang lewat jalur Program Transmigrasi nasional sejak zaman kemerdekaan maupun keturunan perambah hutan asal jawa masuk pada masa zaman penjajahan lewat Sumatra Timur. Mereka tersebar di seluruh wilayah Rokan , terutama di sentra lokasi –lokasi transmigrasi dan juga di areal perkebunan sebagai Tenaga Buruh . dan juga bermukim juga para pendatang asal Sumatra utara bersuku batak yang umumnya berkerja disektor jasa informal dan perkebunan.

Di daerah-daerah perniagaan ditemukan banyak penduduk pendatang minangkabau asal Sumatra barat yang umumnya berkerja sebagai pedagang .

Selain itu juga itu didapati berbagai etnis Indonesia lainnya yang masuk kemudian pendatang .pada umumnya mereka sebagai buruh pada sektor perkebunan.

B. Geografis

Wilayah kabupaten Rokan Hulu secara Geografis terdiri dari 85% daratan dan 15% daerah perairan dan rawa. Secara Geografis Kabupaten Rokan Hulu berbatas dengan wilayah sebagai berikut :

- Utara : Kabupaten padang Lawas dan Kabupaten Labuan batu
- Selatan : Kabupaten Rokan Hulu
- Barat : Kabupaten Pasaman dan Kabupaten Pasaman barat
- Timur : Kabupaten Bangkalis dan Kabupaten Rokan Hilir

Ada dua sungai besar yang berada di Kabupaten Rokan Hulu di antaranya adalah sungai Rokan Kanan, sungai Rokan Kiri . selain itu terdapat juga beberapa sungai yang kecil di antara nya sungai Tapung.sungai Dantau,sungai Ngaso, sungai batang Lubuh, sungai Batang Sosa, sungai Batang Kumu, sungai Duo (Langkut).

C. Pemerintahan

Sejarah nya kabupaten Rokan Hulu berdiri pada tahun 1999. Kabupaten Rokan Hulu memiliki 10 kecamatan dan terdiri dari 123 desa/kelurahan yaitu: kecamatan Tambusai dengan ibu kota Dalu-Dalu, Kecamatan Rambah dengan ibu kota Pasir Pengaraian, kecamatan Kepenuhan Hulu dengan ibu kota Kota tengah, kecamatan Rambah samo dengan ibu kota Danau sati, kecamatan Tandun dengan ibu kota Ujung batu, kecamatan Rokan IV koto dengan ibu kota kota lama, kecamatan Bangun purba dengan ibu kota Tangun.

Peran ulama dan kerapatan Adat sangat penting bagi masyarakat Rokan hulu, karena agama menjadi dasar beradat di daerah yang mayoritas melayu yang identic dengan islam.

Semenjak berdirinya kabupaten Rokan hulu sudah terjadi tiga kali pergantian jabatan bupati, yang pertama H. Nurshasyim SH kemudian Drs.

Ahmad sebagai pelaksana tugas bupati dan wakil bupati maka yang terpilih adalah bapak H. Ramlan Zas,SH sebagai bupati dan Drs. Auni Noor sebagai wakil bupati . dan bupati Rokan hulu sekarang adalah H.sukiman.

D. Penduduk

Berdasarkan sejarah rata-rata penduduk asli Kabupaten Rokan Hulu adalah termasuk salah satu bagian rumpun minangkabau. Dahulu daerah Rokan hulu daerah perantaun Orang-orang minangkabau pada masa lalu itu di istilahkan “ Rantau nan Kabuang Aie “ atau disebut juga Rantau Timur Minangkabau di sekitar Kampar dan Kuantan sekarang Daerah –Daerah tersebut meliputi daerah alur sungai menuju hilir dari sungai-sungai besar yang mengalir ke posisi Timur. Di antaranya adalah Sungai Rokan, Kampar dan Indragiri Hulu (kuantan), yang kini kesemuanya masuk dalam provinsi Riau .

Bisa kita lihat di dalam kehidupan sehari –hari Penduduk Rokan Hulu menggunakan adat istiadat dan bahasa Melayu, karena sama dengan seperti “Rao dan pasaman di provinsi Sumatra barat dengan persekuan melayu, kandang Kopuah, Bonou, ampu, Pungkuik,Mendahiling, kuti,caniago, pilliang,domo, petopang, maih soborang,aak rajo-rajo, non sontuih, non limo puluh, melayu tigo induk, melayu panjang, melayu tongah, ompek induk, melayu bosa,bono bmpu, melayu ompek induk,malayu pokomo, piliang kecil,domo kecil, malayu kecil,mealyu bawah, malayu bukit, aliantan, suku tengku panglimo bosa, suku saharjo Rokan, suku Tengku bosa, suku maharajo, dan Bendang “

Di kabupaten Rokan Hulu, merupakan salah satu di Riau memiliki wisata yang terbanyak di bandingkan dengan kabupaten lainya yang berada di Provinsi Riau . Beberapa tempat wisata di Kabupaten Rokan Hulu, merupakan wisata yang di bangun oleh masyarakat setempat, dan juga di bantu oleh pemerintah setempat maupun pemerintah pusat, yang bertujuan membawa kabupaten Rokan Hulu sendiri, hingga nama provinsi ke nasional,bahkan hingga internasional.

Sektor Pariwisata juga berperan penting bagi masyarakat Rokan Hulu, yaitu sebagai salah satu sumber pendapatan juga dari sebagian masyarakat yang tempat tinggal mereka di dekat sekitar pariwisata tersebut.

E. Mata Pencaharian

Adapun mata pencaharian penduduk Rokan hulu adalah Petani, Perkebunan, PNS,Polri dan TNI

F. Kecamatan di Rokan Hulu

- a. Bangun Purba merupakan hasil pemekaran dari kecamatan Rambah yang memiliki 7 Desa.
- b. Kabun merupakan kecamatan yang memiliki 6 desa/kelurahan
- c. Kepenuhan merupakan 1 dari 16 kematan yang memiliki 16 desa/kelurahan.
- d. Kunto Darrusalam merupakan kecamatan yang memiliki lebih banyak kecamatan 14 desa/kelurahan

- e. Rambah merupakan salah satu 16 kecamatan yang terletak di kota pasir pengaraian yang merupakan ibu kota kabupaten Rokan Hulu
- f. Rambah Hilir merupakan kecamatan yang memiliki 13 desa/ kelurahan
- g. Rambah Samo merupakan 1 dari 16 kecamatan yang memiliki desa atau kelurahan lebih banyak 14 desa/kelurahan
- h. Rokan IV koto merupakan kecamatan yang memiliki situs budaya, cagar budaya di Rokan Hulu
- i. Tambusai merupakan kecamatan yang langsung berbatasan dengan Sumatra utara yang memiliki 10 desa/ kelurahan
- J. Tambusai Utara merupakan kecamatan yang memiliki 11desa/kelurahan
- k. Ujung Batu merupakan kecamatan sebagai pusat Bisnis dan percepatan ekonomi.
- M. Pagarah Tapah Darussalam merupakan kecamatan memiliki desa paling sedikit 5 desa/kelurahan.
- o. Bonai Darrusalam merupakan memiliki desa yang sama dengan pagarah tapah Darussalam 5 desa/ kelurahan
- p. Pendalian koto IV koto merupakan kecamatan yang memiliki pariwisata paling banyak dan mempunyai situs cagar Budaya.

G. Sejarah Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Satu Pintu

Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan(KPTP) di kabupaten Rokan Hulu berdiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 23 tahun 2007 tentang organisasi Lembaga Teknis .

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 tahun 2011 tentang organisasi perangkat daerah maka kantor pelayanan terpadu perizinan (KPTP) menjadi Badan pelayanan Terpadu Perizinan dan penanam modal kabupaten Rokan Hulu

Saat ini Badan pelayanan Terpadu satu pintu dan penanam modal (DPTSMPT) di pimpin oleh Pak Gorneng S.IP .M.SI yang bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris Daerah

Demi mewujudkan visi tersebut, Badan pelayanan Terpadu dan penanam modal satu pintu Rokan hulu mempunyai misi yaitu:

- a. Melakukan penataan dan penyerpunaan sistem prosedur pelayanan
- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui perizinan dan non perizinan
- c. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat aman dan transparan, nyaman, ramah dan pasti
- d. Memelihara dan meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan menuju pelayanan prima
- e. Melakukan survey, monitoring dan evaluasi perizinan

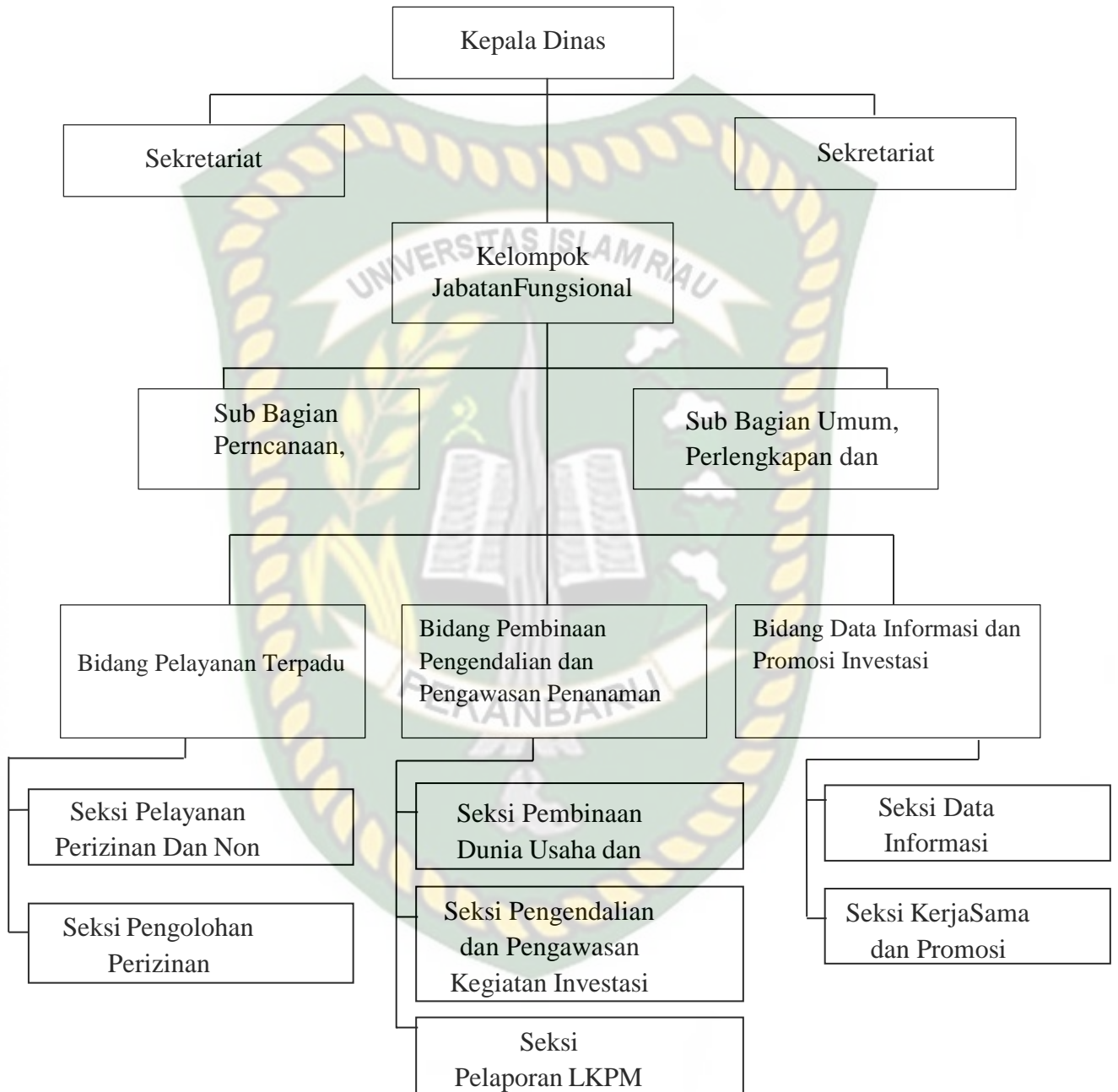
Dengan peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 tahun 2011 tentang struktur organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Rokan hulu

- a. Melakukan koordinasi dan penyelenggara pelayanan admintrasi di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan
- b. prinsip koordinasi, sikrodinasi, intergrasi, simaplikasi, keamanan dan pasti

- c. Mengkoordinasikan penyusunan program kantor dan melaksanakan pembinaan bidang pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan berdasarkan ketentuan perundang-undangan sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- d. Merumuskan tugas dan sasaran administrasi pelayanan dan non perizinan
- e. Melaksanakan koordinasi proses perizinan dan non perizinan
- f. Mengevaluasi dan mengadakan pemantuan serta mengawasi proses pemberian pelayanan dan non perizinan

Sumber badan pelayanan satu pintu dan penanam modal memiliki pegawai yang berjumlah 75 pegawai, 29 orang lainnya PNS dan 46 orang pegawai Honorer di dinas satu pintu dan terpadu dan penanam modal di kabupaten Rokan Hulu.

Gambar IV. I : Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Rokan Hulu



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu 2021

H. Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Pelayanan Penanam Modal satu pintu Kabupaten Rokan Hulu

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki peran yang sangat strategis, yakni melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, sinkronisasi, integrasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Dengan rincian tugas antara lain:

1. Melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, sinkronisasi, integrasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.
2. Mengkoordinasikan penyusunan program kantor dan melaksanakan pembinaan bidang pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan berdasarkan ketentuan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
3. Merumuskan tugas dan sasaran administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
4. Melaksanakan koordinasi proses perizinan dan non perizinan.
5. Mengarahkan pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
6. Mengevaluasi dan mengadakan pemantauan serta mengawasi proses pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan program kantor.
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan.
3. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
4. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan.
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

Selanjutnya, tugas dan fungsi Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berserta jajarannya berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Sususun Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdapat pada pasal (5) yang meliputi:

- a. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang Berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui sistem pelayanan satu pintu;
- b. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu;

1. Kepala Dinas berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang

Penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu, adapun fungsi kepala dinas sebagai berikut:

- a. Perumusan dan penetapan rencana strategis dan rencana kerja dinas sesuai dengan visi dan misi daerah.
- b. Memimpin seluruh kegiatan dinas, baik secara administrasi maupun operasional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- c. Membina dan memotivasi serta membimbing bawahan dalam rangka meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja.
- d. Pemberian pelayanan dan pembinaan kepada unsur terkait di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu serta pelaksanaan hubungan kerjasama dengan Organisasi Perangkat Daerah, lembaga/instansi terkait dalam penyelenggaraan kegiatan Dinas
- e. Pembinaan dan pengembangan karir dan kompetensi Pegawai Dinas.
- f. Penyusunan dan penyampaian laporan keuangan Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Sekretariat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dengan tugas melakukan penyusunan program kerja dan rencana kegiatan, melaksanakan administrasi umum, mengelola administrasi keuangan, mengelola administrasi kepegawaian, dan melaksanakan administrasi perlengkapan dan perawatan, serta penata usahaan lainnya yang berkaitan dengan tugas ke sekretariat, adapun fungsi sekretariat sebagai berikut:

- a. Melakukan penyusunan program kerja dan rencana kegiatan, melaksanakan administrasi umum, mengelola administrasi keuangan, mengelola administrasi kepegawaian, dan melaksanakan administrasi perlengkapan dan perawatan, serta penata usahaan lainnya yang berkaitan dengan tugas sekretariat.
- b. Memberikan pertimbangan dalam penegakan disiplin pegawai di lingkungan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- c. Melaksanakan evaluasi terhadap mutu pelayanan bekerja sama dengan unit kerja lainnya dalam lingkungan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- d. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan bidang ketata usahaan umum di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- e. Mengumpulkan data serta menghimpun bahan pelaporan kegiatan penatausahaan, keuangan, pengelolaan aset dan jalannya kegiatan di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada Kepala Dinas.

- f. Mengawasi dan memberikan arahan serta koreksi terhadap bawahannya sesuai dengan sub bagiannya.

Didalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Sekretariat dibantu oleh:

- a. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan mempunyai fungsi:
1. Membantu sekretaris dalam melaksanakan penyusunan data, informasi, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
 2. Memberikan usulan dan saran kepada sekretaris selaku atasan langsung melalui telaah staf yang terinci sebagai bahan pertimbangan penyelesaian suatu masalah.
 3. Melaporkan pelaksanaan tugas kegiatan sub bagian perencanaan, evaluasi dan pelaporan dan informasi kepada sekretaris baik secara lisan maupun secara tertulis.
 4. Mengisi data dan kuesioner terkait dengan pelaksanaan pelayanan dan tugas yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Sub Bagian Umum, Perlengkapan dan Keuangan mempunyai tugas:
1. Membantu sebagian tugas sekretaris yang berhubungan dengan umum, perlengkapan dan keuangan.
 2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dalam pelaksanaan kegiatan.

3. Mengevaluasi hasil kegiatan pertahun anggaran sub bagian administrasi umum dan kepegawaian dan barang milik negara berdasarkan capaian pelaksanaan kegiatan sebagai bahan penyempurnaanya.

4. Melaksanakan pemeliharaan kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor, mengelola perpustakaan arsip dan dokumentasi serta melaksanakan pengadaan barang yang dibutuhkan dan mengelola sarana prasarana kantor.

3. Bidang Pelayanan Terpadu mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pelayanan perizinan dan nonperizinan, perencanaan pelaksanaan program pelayanan, pemeliharaan sistem informasi pelayanan, pengolahan data dan pemeriksaan objek perizinan, koordinasi dengan instansi terkait perizinan, penerbitan dokumen perizinan, penyimpanan arsip khusus perizinan, pelayanan informasi dan keluhan serta pembantuan pemohon perizinan, adapun fungsi Bidang Pelayanan Terpadu sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan, perencanaan pelaksanaan program pelayanan.
- b. Perumusan rencana kerja pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- c. Mencegah terjadinya tindakan yang melanggar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- d. Menyediakan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan proses perizinan.

- e. Menyusun daftar permasalahan dan keluhan yang masuk sebagai bahan laporan dan peningkatan mutu pelayanan.
- f. Melakukan pembinaan dan bimbingan kepada bawahandalam melaksanakan tugas dan dalam mengembangkan kompetensi dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Didalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kepala Bidang Pelayanan Terpadu dibantu oleh:

- a. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
 1. Melaksanakan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan penerimaan berkas, pemeriksaan dan verifikasi awal, pemanfaatan sistem informasi pelayanan, pelayanan informasi dan keluhan dan penyerahan dokumen perizinan.
 2. Melaksanakan operasional standar pelayanan dan standard operating procedure pelayanan perizinan dan nonperizinan.
 3. Melaksanakan pencatatan terhadap dokumen izin yang telah terbit dan menyusun laporan untuk dilaporkan kepada kepala bidang.
 4. Menyimpan dan mendistribusikan formulir-formulir yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan.
- b. Seksi Pengolahan Perizinan mempunyai tugas:
 1. Melaksanakan koordinasi dalam proses pengolahan perizinan, pemeriksaan objek perizinan, penyimpanan arsipberkas perizinan dan pengendalian proses sistem informasi perizinan.

2. Memeriksa rancangan dokumen perizinan yang telah selesai diproses dan melakukan koreksi apabila ditemui adanya kesalahan atau kekurangan.
 3. Melaksanakan kearsipan berkas perizinan yang masuk dalam penyimpanan manual atau database.
 4. Menyusun data perizinan yang diproses untuk dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang.
4. Bidang Pembinaan Pengendalian dan Pengawasan Penanaman Modal memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam pelaksanaan pembinaan kepada pelaku usaha, pengendalian jalannya usaha serta pengawasan kegiatan proyek penanaman modal yang berada dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu, menghimpun data modal yang ditempatkan, proyek penanaman modal yang dilaksanakan, bidang dan jenis usaha yang dijalankan serta pelaporan terhadap kegiatan penanaman modal, adapun fungsi Bidang Pembinaan Pengendalian dan Pengawasan Penanaman Modal sebagai berikut:
- a. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan pembinaan pelaku usaha.
 - b. Melaksanakan pengawasan dan pencatatan terhadap usaha yang belum memiliki izin untuk kemudian dikoordinasikan dengan unit kerja terkait di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu melalui Kepala Bidang.

- c. Melaksanakan pemeriksaan terhadap laporan kegiatan penanaman modal yang dilaporkan oleh pelaku usaha dan penanaman modal.
- d. Memberikan arahan dan pembinaan bagi tim pengendalian dan pengawasan penanaman modal dalam melaksanakan tugasnya.
- e. Melaksanakan pencatatan terhadap laporan kegiatan penanaman modal yang diterima.
- f. Melaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris terkait data LKPM, target dan capaian serta perubahan permodalan dan tenaga kerja.

Didalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kepala Bidang Pembinaan Pengendalian dan Pengawasan Penanaman Modal dibantu:

- a. Seksi Pembinaan Dunia Usaha dan Investasi mempunyai tugas:
 1. Melaksanakan kegiatan pembinaan pelaku usaha, pendataan pelaku usaha dan produksi dan melaksanakan pencatatan terhadap jenis dan bidang usaha yang ada dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu.
 2. Mengumpulkan data dan informasi tentang pelaku usaha dan investor yang menanamkan modalnya dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu.
 3. Menyusun database informasi proyek investasi yang berada dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu.

4. Melaksanakan pembinaan terhadap pelaku usaha yang belum memiliki izin dan atau belum memiliki dan melaporkan kegiatan penanaman modalnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Kegiatan Investasi mempunyai tugas:
1. Pelaksanaan pengendalian jalannya proyek penanaman modal, pengawasan terhadap jalannya usaha penanaman modal, pelaksanaan pemeriksaan kegiatan penanaman modal dan operasional tim pengendalian dan pengawasan penanaman modal.
 2. Mengumpulkan data lokasi pelaksanaan proyek investasi yang berada dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu.
 3. melaksanakan pendataan terhadap pelaku usaha dan penanaman modal yang belum melaporkan data atau belum memiliki hak akses LKPM On Line.
 4. Memberikan pertimbangan kepada Kepala Bidang untuk pengusulan tindakan yang akan diambil terhadap keterlambatan pelaporan LKPM oleh penanam modal.
- c. Seksi Pelaporan Kegiatan Penanaman Modal mempunyai tugas:
1. Pelaksanaan pencatatan LKPM pada sistem LKPM On Line, pengumpulan data investasi Kabupaten Rokan Hulu, rekapitulasi pelaksanaan pelaporan LKPM oleh penanam modal dan pengusulan hak akses LKPM On Line bagi pelaku usaha.

2. Melaksanakan pemeriksaan dokumen LKPM yang telah disampaikan oleh investor.
3. Mencatat Pelaku usaha yang melakukan keterlambatan atau penundaan pelaporan LKPM sebagai bahan pertimbangan bagi tindakan lebih lanjut.
4. Menyusun data investor yang wajib menyampaikan LKPM.
5. Bidang Data Informasi Dan Promosi Investasi melaksanakan perumusan data potensi, data investasi, data lokasi potensial investasi, perencanaan kegiatan promosi investasi, penyajian data investasi dan pelaksanaan kegiatan promosi potensi investasi, adapun fungsi Bidang Data Informasi Dan Promosi Investasi sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan perumusan data potensi, dan perencanaan kegiatan promosi kegiatan promossi investasi.
 - b. Merencanakan media informasi yang efektif yang di kelola untuk menyampaikan data potensi investasi kabupaten rokan hulu.
 - c. Menyusun laporan pelaksanaan penyediaan data dan penyelenggaraan promosi investasi.
 - d. Menyusun laporan investor yang melakukan kerjasama dalam proyek investasi dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu.
 - e. Koordinasi data tentang jumlah potensi investasi yang berada dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu

- f. Menyusun rencana proposal promosi investasi serta kerjasama dengan investor.

Didalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kepala Bidang Data Informasi dan Promosi Investasi dibantu oleh :

a. Seksi Data Informasi Investasi mempunyai tugas:

1. Menghimpun data investasi, jenis dan bidang usaha investasi, potensi investasi, lokasipotensi investasi dan penyajian data potensi investasi.
2. Melaksanakan pencatatan terhadap perkembangan terbaru dalam media informasi penyajian data potensi daerah.
3. Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam pengumpulan data dan penyajian data

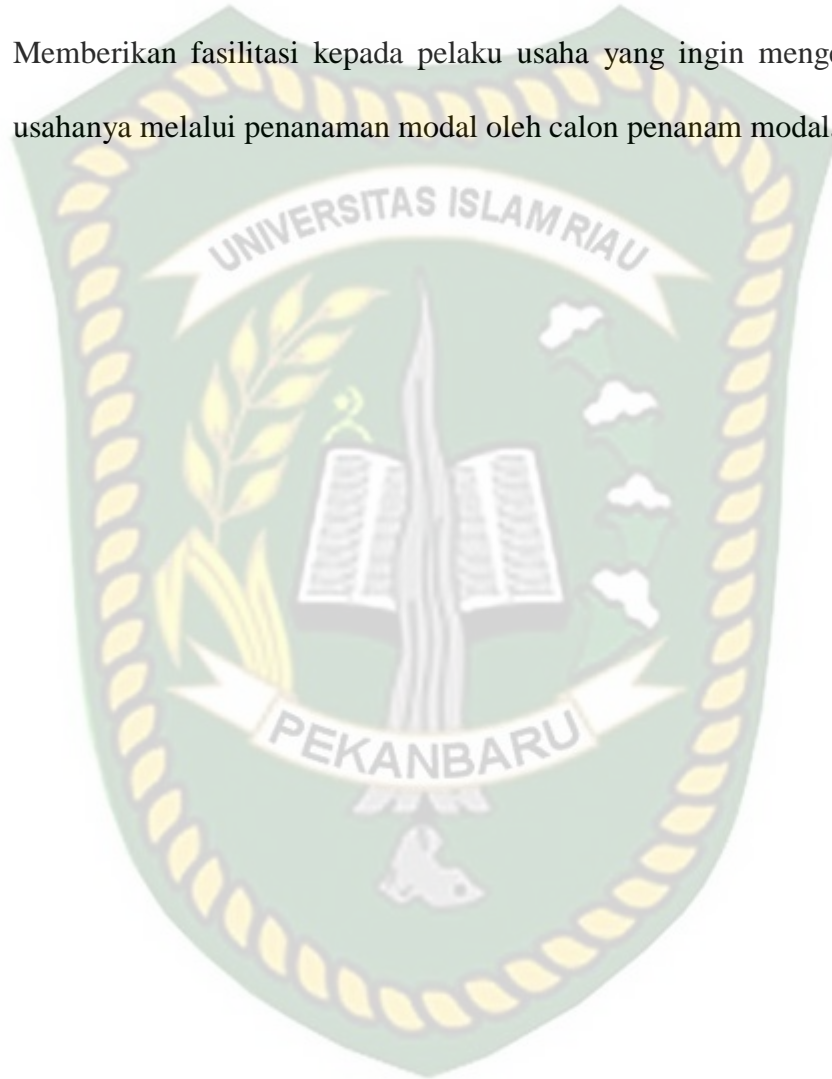
Melakukan penyusunan rencana kerja dan program kerja penyajian data baik online maupun langsung.

A. Seksi Kerjasama dan Promosi Investasi mempunyai tugas:

Melaksanakan operasional promosi potensi investasi, koordinasi kerjasama pelaksanaan proyek penanaman modal antara Kabupaten Rokan Hulu dengan investor atau antar investor dengan investor dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu dan fasilitasi peningkatan iklim investasi melalui keterlibatan dunia usaha

Mengikuti dan menghadiri kegiatan promosi potensi investasi berdasarkan arahan Kepala Bidang dan perintah Kepala Dinas dengan bekerja sama dengan unit kerja lainnya di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayan Terpadu Satu Pintu.

- a. mengumpulkan dan mengolah kontak pelaku usaha kecil dan menengah yang ikut serta dalam kegiatan promosi potensi investasi untuk memudahkan komunikasi.
- b. Memberikan fasilitasi kepada pelaku usaha yang ingin mengembangkan usahanya melalui penanaman modal oleh calon penanam modal.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam melakukan sebuah Penelitian maka sangatlah penting dijelaskan dan dijabarkan mengenai identitas informan agar pembaca merasa percaya bahwa penelitian telah dilaksanakan serta bertanggung jawab dalam melakukan penelitian yang jelas serta sesuai dengan substansi dari penelitian.

Dengan ini Peneliti akan menjelaskan Identitas informan yang telah diteliti. Hal-hal yang akan di jelaskan pada pembahasan ini mengenai jenis kelamin,tingkat pendidikan,jabatan serta usia Informan.

Tabel V.I :Identitas Informan Penelitian

No	Nama	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Jabatan
1	Gorneng S,sos M.si	Laki-laki	49	S2	Kepala Dinas penanam modal dan satu pintu
2	Yuslimar S.sos M.Si	Perempuan	32	S2	Pegawai di dinas penanam modal dan satu pintu
3	Hamidah S.E	perempuan	33	S1	Pegawai di dinas penanam modal dan satu pintu
4	Ahmad subari Ria Denita Saiful qorry Syukur Hazima	Laki-laki Perempuan Laki-laki Laki-laki Perempuan	30 29 56 44 32	SMAN SMAN SMAN SMAN SMAN	Masyarakat yang mengurus IMB

Sumber : Penelitian Lapangan 2021

Berdasarkan tabel yang tertera di atas maka yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah bapak Gorneng S,Sos M,S.I selaku kepala dinas satu pintu dan penanam modal kabupaten Rokan Hulu dan dalam penelitian ini pegawai DPMTSMP Rokan Hulu ibuk yuslimar S.sos,M.SI selaku pegawai dan Hamidah S.E sebagai Peagwai DPTSMP rokan hulu serta masyarakat yang mengurus IMB .

Karena mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian dan memberikan jawaban sesuai dengan indikator penelitian dan merupakan hal penting yang di butuhkan oleh peneliti kepada informan terkait pelayanan izin mendirikan Bangunan Pada Dinas penanam modal dan terpadu satu pintu kabupaten Rokan Hulu.

B. Hasil Penelitian tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan Penanam Modal dan Satu Pintu Kabupaten Rokan hulu

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mara. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efesien, dan akuntabel. Untuk itu pemerintah harus memperhatikan aturan Undang-Undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, pemerintah Indonesia mengintruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri

Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yaitu jenis kelembagaan diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai Institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal ini pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/badan/dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTPS diberi pelimpahan kewenangan untuk mendatangi izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan Pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTPS) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah.

Dari hasil penelitian pada dinas perizinan penanam modal dan satu pintu kabupaten Rokan hulu mengalami prosedur pelayanan yang kurang efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat lambat

dalam pengurusan IMB dan berharap dinas perizinan dan penanam modal satu pintu agar lebih efisiensi untuk memberikan pelayanan dan produktif

Serta Dinas Perizinan penanam modal dan satu pintu harus daya tanggap seorang pegawai dalam memberikan dan pengurusan IMB kepada masyarakat yang ingin mendirikan Bangunan di kabupaten Rokan Hulu

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah suatu tahapan dalam menyelesaikan suatu aktivitas yang ada disebuah instansi pemerintahan. Prosedur disini adalah suatu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam hubungan untuk pencapaian tujuan akhir. Di dalam sebuah pencapaian tujuan akhir yang kita inginkan kita harus mempunyai pandangan tentang apa yang seharusnya kita lakukan, tahapan yang bagaimana yang nantinya dapat membantu kita dalam mencapai tujuan akhir. Prosedur adalah faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Prosedur-prosedur berkaitan dengan suatu langkah yang bertahap dan berkaitan satu sama lain yang digunakan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Prosedur pelayanan dibakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan/tata cara yang ditetapkan oleh pihak pemerintah dalam penyelenggaraan setiap pelayanan kepada masyarakat, fakta yang didapat dalam penyampaian prosedur pelayanan terindikasi masih kurang jelas.

Pelayanan yang harus di berikan kepada masyarakat harus efisiensi yang harus mudah dan tidak berbelit-belit karena hal tersebut membuat pelayanan jadi

lebih sulit seharusnya Dinas penanam modal satu pintu memberikan kemudahan kepada masyarakat dan simple di Dinas pelayanan penanam modal satu pintu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Gorneng S.sos M.SI pada 01 juni 2021 di kantor dinas pelayanan penanam modal satu pintu di selaku kepala dinas pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu dengan mengatakan bahwa :

“bahwa Dinas pelayanan penanam modal satu pintu di kabupaten Rokan hulu belum efisien dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang mengurus IMB terkadang kalau kami tidak terjun lapangan pengurusan pelayanan sampai 3 hari , tidak terjun Lapangan bisa sampai 10 hari dalam pengurusan pelayanan IMB “

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui dalam memberikan pelayanan Pengurusan IMB tidak efisien bila tidak terjun Lapangan bisa lama 10 hari pelayanan dan sudah terjun lapangan 3 hari pengurusan .

Seorang pegawai seorang pegawai haruslah cepat, tanggap untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat yang lagi membutuhkan Pengurusan IMB terkadang pegawai –pegawai di dinas pelayanan penanam modal satu pintu lambat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat menunggu lama dalam pembuatan dan pengurusan IMB

Di Dinas Pelayanan penanam modal satu pintu memang lambat dan terkadang harus menunggu lama dalam pembuatan IMB pegawai –pegawai disana kurang tanggap dalam hal pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Gorneng S.sos ,MSI pada tanggal 01 juni di kantor badan pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu beliau mengatakan :

“dalam melakukan pelayanan pada Dinas pelayanan penanam modal satu pintu di kabupaten Rokan Hulu kurang tanggap nya pegawai-pegawai

memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membuat masyarakat menunggu selama berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan yang baik namun fakta di lapangan menunjukan pegawai pada Dinas pelayanan penanam modal satu pintu begitu kurang tanggap dan Lambat “

Pernyataan Informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada dinas pelayanan penanam modal satu pintu di kabupaten kurang efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus IMB serta kurang tanggap nya pegawai kepada masyarakat yang mengurus IMB pada Dinas Pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu

Menurut pendapat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan dengan sub indikator bahwa kurang efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kurang tanggap pegawai Dinas pelayanan penanam modal dalam memberikan pelayanan dan tanggap yang kurang dari analisis peneliti serta pengamatan yang dilakukan penulis di lapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang masih kurang efisien dalam memberikan kepada masyarakat serta pegawai dinas pelayanan penanam modal satu pintu yang masih kurang tanggap memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan IMB

Menurut pendapat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan dengan sub indikator bahwa kurang efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kurang tanggap pegawai Dinas pelayanan penanam modal dalam memberikan pelayanan dan tanggap yang kurang dari analisis peneliti serta pengamatan yang dilakukan penulis di lapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang masih kurang efisien dalam memberikan kepada masyarakat serta pegawai dinas pelayanan penanam modal satu pintu yang masih kurang tanggap memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan IMB

Berdasarkan hasil observasi di lapangan pada hari Jumat 04 Juni 2021 di Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu kurang efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

masyarakat di kabupaten Rokan hulu dalam membuat Rertibusi Izin mendirikan Bangunan pada Dinas penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu, misalnya dalam memberikan informasi atau prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan, yang mana banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas apa syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusan tersebut. Hal ini membuat masyarakat menjadi mencari tahu sendiri dan hanya bertanya seperlunya karena pegawai terkesan sibuk dan tidak peduli dengan masyarakat yang datang mengurus perizinan tersebut. Berikut dapat dilihat rekap hasil observasi penulis :

Tabel V.2. Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Ketepatan

No.	Uraian	Keterangan
1.	Objek yang diamati	Pelayanan pengurusan IMB di Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu
2.	Waktu kegiatan	Hari Jumat 04 Juni 2021
3.	Tempat pengamatan	Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu
4.	Peserta yang diamati	Pegawai bagian pelayanan dan masyarakat yang mengurus IMB
5.	Hasil observasi	Informasi yang diperoleh kurang efiesensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kabupaten Rokan hulu dalam membuat Rertibusi Izin mendirikan Bangunan pada Dinas penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu, misalnya dalam memberikan informasi atau prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan, yang mana banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas apa syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusan tersebut. Hal ini membuat masyarakat menjadi mencari tahu sendiri dan hanya bertanya seperlunya karena pegawai terkesan sibuk dan tidak peduli dengan masyarakat yang datang mengurus perizinan tersebut.

Sumber : Hasil Observasi

2) Biaya Pelayanan

Dalam pelaksanaannya Standar Pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik.

Biaya Pelayanan ditetapkan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya, faktanya terindikasi biaya relatif tinggi itupun tergantung bagi masyarakatnya, apabila proses ingin cepat maka masyarakat yang bersangkutan harus membayar lebih.

Biaya Retribusi pada Dinas Pelayanan Modal satu pintu haruslah sesuai dengan peraturan yang telah di buat dan biaya yang Resmi dari Dinas tersebut tidak boleh membuat harga yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP pada dinas pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan hulu serta biaya yang efisiensi dalam penetapan Retribusi kepada masyarakat yang ingin membuat dan mengurus IMB jangan membuat harga Retribusi Pengurusan IMB tidak memakai biaya Resmi. Pada Dinas pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu membuat harga Retribusi Resmi tetapi menaikkan tidak

sesuai dengan SOP dan peraturan yang ada pada dinas pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu

Membuat pengurusan IMB dalam menetapkan biaya Retribusi harus efisiensi dan harus sesuai yang ada dalam peraturan yang telah di tetapkan oleh Dinas Pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan hulu terkadang biaya Retribusi tidak sesuai dengan peraturan yang ada untuk menetapkan nya. Biaya retribusi pada dinas pelayanan penanam modal satu pintu biaya nya resmi terkadang walaupun ada kenaikan sedikit dalam pengurusan Biaya Retribusi IMB

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibuk yuslimar S.E pada tanggal 02 juni 2021 di kantor pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu beliau mengatakan :”

“ biaya Retribusi tidak sampai sejutaan ini sudah berdasarkan peraturan yang telah di buat bersama dan SOP yang berlaku , kami tidak berani membuat harga yang tidak Resmi sehingga membuat masyarakat jadi sulit dalam pengurusan IMB karena Retribusi Biaya harus sesuai dengan peraturan adapun biaya tariff Rp 1.000, Sampai Rp 150.000

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa seorang pegawai harus sesuai membuat biaya Retribusi dengan peraturan yang ada sehingga masyarakat lebih mudah untuk memahami dalam pengurusan IMB karena biaya yang efisien dan murah

Berdasarkan hasil wawamcara dengan ibuk Yuslimar S.E pada tanggal 02 Juni 2021 di kantor Pelayanan penanam modal satu Pintu bagaimana cara tata membayar Retribusi di Kantor Pelayanan Penanam modal satu pintu

Beliau mengatakan :

“tata cara membayar Retribusi ini sangat Efisien dan lebih mudah apabila SKRD telah di terbitkan jika Masyarakat atau pemohon lambat membayar Wajib Retribusi maka akan di denda Admintrasi sekitar 2% setiap Bulan apabila terlambat membayar akan di beri surat Teguran kepada Pemohon padahal biaya lebih Efisien “

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tata cara membayar Retribusi lebih efisien jadi masyarakat yang ingin mengurus lebih mudah atau pun pemohon jika terlambat maka akan kena denda Admintrasi sekitar 2 %

Hasil pengamatan wawancara dari informan bahwa dapat disimpulkan biaya Retribusi pada Dinas Pelayanan penanam modal satu pintu biaya nya yang relative murah dan Efisiensi serta membayar Retribusi menggunakan SKDR apabila lambat membayar akan di dikenakan denda Admintrasi sekitar 2 % dan di berik berupa Teguran

Berdasarkan hasil penelitian dengan pegawai Dinas pelayanan penanam Modal satu pintu dengan ibuk Hamidah S.E beliau mengatakan :”

Biaya pada dinas pelayana penanam modal satu pintu termasuk lebih murah dan Efisiensi dan simple dalam pembuatan IMB jadi para pemohon yang ingin mengajukan izin Retribusi pada Dinas pelayanan penanam modal satu pintu , biaya yang termasuk mirah dan tidak mahal dalam segala pengurusan IMB “

Dan beliau mengatakan “

Biaya tarif IMB berdasarkan luas bangunan yang akan di bangun serta biaya yang relative murah , biaya pada Dinas pelayanan penanam modal satu pintu mengikuti arahan perencanaan , luas pengukuran situasi pada bangunan yang akan di dirikan

Berdasarkan hasil penelitian di atas biaya IMB mengikuti arahahan dari Dinas IMB sesuai dengan luas bangunan yang akan di bangun oleh pemohon.

Berdasarkan hasil informan di atas bahwa biaya pada dinas pelayanan penanam

modal satu pintu relative murah sekitar 100 sampai 150 dan biaya yang mengikuti peraturan.

Dengan wawancara kepala dinas penanam modal dan satu pintu kabupaten

Rokan hulu bapak Gorneng S.sos M,SI pada pukul 09.00 pagi

Beliau mengatakan “ *biaya yang di kejurakan dalam pengurusan IMB telah sesuai dengan peraturan yang telah di buat oleh pemerintah daerah setempat dan tidak berubah-ubah dalam membuat biaya sehingga masyarakat mengurusnya sesuai dengan ada nya peraturan yang ada dan masyarakat jadi lebih mudah mengurusnya*

Berdasarkan hasil wawancara biaya nya yang di buat sesuai dengan peraturan sesuai dan lebih mudah mengurusnya oleh masyarakat

Dengan wawancara dengan pegawai DPTSMMP kabupaten Rokan hulu ibuk

Yuslimar S.sos M,SI pada pukul 09.00 pagi

Beliau mengatakan “ *biaya itu sudah di tetapkan oleh dinas penanam modal dan satu pintu yang sesuai dengan peraturan daerah dan peraturan bupati jadi harga nya tidak berubah –ubah jadi sesuai dengan penetapan nya dan lebih mudah untuk membuat IMB*

Berdasarkan hasil wawancara di atas biaya itu telah di tetapkan oleh dinas penanam modal dan satu pintu kabupaten Rokan hulu yang sesuai dengan peraturan daerah dan peraturan bupati.

Dengan wawancara buk Yuslimar S.sos .M.SI di dinas pelayanan penanam modal dan satu pintu kabupaten Rokan hulu pada pukul 09.00 pagi

Beliau mengatakan “

Bahwa penetapan biaya sesuai dengan peraturan dan tidak terjadi perubahan karena itu sesuai dengan peraturan daerah dan bupati , jadi dinas pelayanan penanam modal dan satu pintu sudah menetapkan sesuai SOP

Berdasarkan hasil wawancara bahwa dinas pelayanan penanam modal dan satu pintu sesuai dengan biaya yang mereka tetapkan oleh peraturan daerah dan bupati. Dengan wawancara pegawai dinas pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu buk Hamidah S.E beliau mengatakan “

Biaya dalam pembuatan IMB itu sesuai dengan peraturan jadi bila masyarakat ingin mengurus IMB itu sesuai dengan biaya –biaya yang telah di tetapkan dan di buat

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa biaya –biaya pada dinas pelayanan penanam modal dan satu pintu itu telah sesuai dengan peraturan yang telah di buat

Dengan hasil analisis di atas bahwa biaya dalam pembuatan IMB itu sesuai dengan peraturan yang telah di buat oleh dinas pelayanan penanam modal dan satu pintu.

Berdasarkan hasil obverasi pada hari Jumat 04 Juni 2021 di Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu bahwa menemukan biaya yang efensi dalam penetapan Retribusi untuk pembuatan dan pelayanan pembuatan IMB. Pada dinas penanam modal dan terpadu satu pintu namun biaya yang telah di tetapkan tidak sesuai dengan peraturan. Masyarakat yang melakukan pengurusan perizian IMB ini tidak memperoleh penjelasan secara langsung dari pihak pegawai bagian pelayanan terkait dengan biaya yang akan dikenakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, masyarakat hanya memperoleh biaya yang ditentukan langsung dari pengurusan perizinan IMB tersebut tanpa mengetahui ketentuannya. Akan tetapi masyarakat malas untuk bertanya-tanya karena akan semakin dipersulit saja. Berikut dapat dilihat rekap hasil observasi penulis :

Tabel V.3. Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Ketepatan

No.	Uraian	Keterangan
1.	Objek yang diamati	Pelayanan pengurusan IMB di Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu
2.	Waktu kegiatan	Hari Jumat 04 Juni 2021
3.	Tempat pengamatan	Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu
4.	Peserta yang diamati	Pegawai bagian pelayanan dan masyarakat yang mengurus IMB
5.	Hasil observasi	Informasi yang diperoleh bahwa menemukan biaya yang efensi dalam penetapan Retribusi untuk pembuatan dan pelayanan pembuatan IMB. Pada dinas penanam modal dan terpadu satu pintu namun biaya yang telah di tetapkan tidak sesuai dengan peraturan. Masyarakat yang melakukan pengurusan perizian IMB ini tidak memperoleh penjelasan secara langsung dari pihak pegawai bagian pelayanan terkait dengan biaya yang akan dikenakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, masyarakat hanya memperoleh biaya yang ditentukan langsung dari pengurusan perizinan IMB tersebut tanpa mengetahui ketentuannya. Akan tetapi masyarakat malas untuk bertanya-tanya karena akan semakin dipersulit saja.

Sumber : Hasil Observasi

3) Waktu Penyelesaian

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai 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, terjangkau dan terukur.

Waktu Penyelesaian ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, fakta yang didapat waktu penyelesaian

terindikasi masih ada yang melebihi waktu yang ditetapkan. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan juga sigap. Petugas juga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada, apa sudah sesuai dengan yang diminta atau belum. Petugas juga membantu masyarakat apabila mendapatkan kesulitan saat menerima pelayanan di kantor tersebut.

Dinas Pelayanan penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu bila berkas lengkap maka akan cepat selesai selama 3 hari yang tidak perlu terjun lapangan, sedangkan terjun lapangan membutuhkan waktu selama 10 hari kerja sejak terhitung berkas lengkap.

Dengan wawancara masyarakat yang mengurus IMB di kantor Dinas pelayanan Penanam modal satu pintu pada tanggal 04 juni 2021 dengan bapak Ahmad Subary Beliau mengatakan “

“saya mengurus pembuatan IMB pada Dinas pelayanan penanam modal membutuhkan waktu sekitar 3 hari karena tidak terjun ke lapangan , itu jelas waktu yang pasti sehingga cepat penyelesaian pembuatan IMB “

Dengan wawancara ibuk Ria Denita yang juga Mengurus IMB pada Dinas pelayanan penanam modal satu pintu pada tanggal 04 juni 2021

Beliau mengatakan “

“Ibuk juga mengurus Pembuatan IMB itu paling lama 10 hari karena waktu tidak pasti dalam pengurusan nya karena Dinas pelayanan Penanam modal terjun ke lapangan karena berkas keseluruhan dinyatakan lengkap “

Berdasarkan hasil wawancara kedua informan dapat disimpulkan penyelesaian waktu pembuatan IMB bila tak terjun lapangan memakan waktu selama 3 hari apabila terjun lapangan memakan waktu selama 10 hari.

Dengan wawancara saiful qodary pada 04 juni 2021 di dinas pelayanan penanam modal satu pintu beliau mengatakan :”

“waktu pengurusan itu paling lama 10 hari itu sudah sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan oleh Dinas Penanam modal satu pintu kabupaten Rokan Hulu karena membutuhkan waktu 10 hari

Dengan wawancara pak Syukur pada tanggal 04 juni 2021 beliau mengatakan “

“pengurusan IMB itu sesuai dengan prosedur yang berlaku pada dinas penanam modal satu pintu

Dengan wawancara hazima pada tanggal 04 juni 2021 beliau mengatakan “

“waktu pembuatan tidak memakan waktu lama paling cepat 10 hari apabila berkas sudah lengkap dan paling lama nya 10 hari bila berkas dinyatakan lengkap dan membutuhkan terjun lapangan itu membuat paling lama “

Berdasarkan hasil ketiga informan dapat di simpulkan waktu pengurusan sesuai dengan SOP yang ada pada Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan hasil analisis observasi pada hari Jumat 04 Juni 2021 di Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu diketahui informasi bahwa pengurusan IMB yang paling cepat dan yang paling lama adalah 10 hari setelah mereka terjun lapangan dan serta pelayanan yang efisensi dalam pengurusan IMB dan waktu yang pasti untuk pembuatannya dan daya tanggap pegawai dinas penanam modal dan terpadu satu pintu yang begitu cepat dalam melayani masyarakat untuk pengurusan IMB, namun dalam penyelesaian surat IMB hampir 30 hari kerja, hal ini membuat masyarakat harus menunggu dan

bertanya terus menerus ke kantor Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu. Berikut dapat dilihat rekap hasil observasi penulis :

Tabel V.4. Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Ketepatan

No.	Uraian	Keterangan
1.	Objek yang diamati	Pelayanan pengurusan IMB di Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu
2.	Waktu kegiatan	Hari Jumat 04 Juni 2021
3.	Tempat pengamatan	Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu
4.	Peserta yang diamati	Pegawai bagian pelayanan dan masyarakat yang mengurus IMB
5.	Hasil observasi	Informasi yang diperoleh bahwa pengurusan IMB yang paling cepat dan yang paling lama adalah 10 hari setelah mereka terjun lapangan dan serta pelayanan yang efisien dalam pengurusan IMB dan waktu yang pasti untuk pembuatannya dan daya tanggap pegawai dinas penanam modal dan terpadu satu pintu yang begitu cepat dalam melayani masyarakat untuk pengurusan IMB, namun dalam penyelesaian surat IMB hampir 30 hari kerja, hal ini membuat masyarakat harus menunggu dan bertanya terus menerus ke kantor Dinas Pelayanan Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu.

Sumber : Hasil Observasi

D. Hambatan-hambatan pelayanan Perizinan izin mendirikan Bangunan pada Dinas Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan inovasi pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan

yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.

Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan. Berikut adalah hambatan-hambatan pelayanan Perizinan izin mendirikan Bangunan pada Dinas Penanam Modal Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu :

1. Kurangnya kesadaran pemohon dalam mengurus izin mendirikan bangunan kesadaran pemohon masih kurang dapat menghambatnya dalam mengurus izin bangunan pada dinas pelayanan penanam modal dan satu pintu kesadaran masyarakat yang masih kecil yang mampu membuat penghambat dan faktor lama dalam mengurus izin mendirikan bangunan
2. Kurang kesadaran wajib Retribusi kurang nya wajib retribusi dalam membayar kewajiban membuat target Retribusi tidak tercapai seperti warga yang sudah melakukan pengurusan walaupun sudah mengurus perizinan tapi belum membayar kewajiban Retribusi

3. Kurang sosialisasi kurangnya dinas penanaman modal dan satu pintu dalam sosialisasi kepada masyarakat sehingga tidak dianggap penting oleh masyarakat dalam mengurus perizinan pada dinas penanaman modal dan satu pintu Rokan Hulu

4. Kurang Pemahaman Masyarakat dalam Prosedur dalam pelayanan Pembuatan IMB dan Pengurusan IMB

Analisis di atas bahwa hambatan-hambatan pada dinas pelayanan modal satu pintu di kabupaten Rokan Hulu dapat disimpulkan bahwa kurangnya kesadaran pemohon yang mengurus IMB terhambat karena pemohon kurang kesadaran yang masih kecil dalam izin Bangunan pada dinas pelayanan modal penanaman modal dan satu pintu

Kurangnya sosialisasi pelayanan penanaman modal dan satu pintu kepada masyarakat yang awam jadi masyarakat tidak tahu tata cara membayar dengan SKDR pada dinas pelayanan Penanaman modal satu pintu

Kurangnya kesadaran dalam membayar wajib Retribusi pada Dinas Pelayanan Penanaman modal satu pintu sehingga target tidak tercapai dalam membayar Retribusi masyarakat terkadang sadar pada perizinan tapi enggan membayar Retribusi pada Dinas Pelayanan penanaman modal satu pintu tapi masyarakat masih kurang Paham dalam Memahami Pelayanan pada dinas pelayanan penanaman modal dan satu pintu di kabupaten Rokan Hulu.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian dan pembahasan di lakukan penulis dapat menyimpulkan :

1. Pelayanan Publik Pengurusan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu belum optimal dilaksanakan, karena masih ada permasalahan yang ditemui saat memberikan pelayanan, misalnya prosedur pelayanan yang tidak dipahami masyarakat, biaya yang tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan waktu penyelesaian surat izin yang tidak sesuai penetapan penyelesaiannya.
2. Faktor penghambat dalam pelayanan Publik Pengurusan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu adalah kurangnya kesadaran pemohon dalam mengurus izin mendirikan bangunan, kurang kesadaran wajib Retribusi, kurang sosialisasi dan kurang Pemahaman masyarakat dalam Prosedur dalam pelayanan pembuatan IMB dan pengurusan IMB.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah kabupaten Rokan Hulu harus lebih di tegaskan dalam mendata pemohon dalam izin mendirikan bangunan agar tidak terhambat dalam proses izin mendirikan bangunan
2. Kepada masyarakat harus lebih sadar dalam membayar dan biaya dalam membayar kewajiban pada Dinas penanam modal dan satu pintu



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSAKA

- Ardian Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta
- Ardian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam sektor Public*, sinar Gramedia
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaraan Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang. Bayumedia Publishing
- Atmaja, Arief Kusuma, 2002. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jember, Universitas Gadjah Mada
- C.S.T .Kansil Dan Cristine Kansil ,*Modal Hukum Admimtrasi Negara* .PT Pradya Paramitha ,Jakarta 1997
- Erawasih, analisis *Penerimaan Retribusi izin mendirikan Bangunan Di kota Bitung* ,*Jurnal berkala efisiensi* ,Vol 6 3.2016
- Hanim, Sufian, 2007. *Sistem perencanaan strategi dalam pembangunan*. Jakarta. Multigrafindo
- Hendra Esmana *Perencanaan Pembangunan di Indonesia* ,PT gamedia Jakarta,1996
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudraja, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung
- Labolo, Muhadam. 2008. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta. STIALAN Press
- Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, ANDY, Yogyakarta, 2003
- Marihot P.Siahaan ,*Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, PT raja Graffimdo Persada Jakarta
- Marselinda Padang ,*Hukum Admintrasi Negara Tentang Penerimaan Retribusi izin mendirikan Bangunan dikota koala*.(HASAUDIN MAKASAAR)2017
- N,M Spelt dan B.J M Tenber, *Pengantar Hukum Perizinan* , Tanpa Penerbit Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Renaka Cipta
- Philipus Hadjon ,*Pengantar Perizinan* ,Yuridika Surabaya ,1992

Sianipar, J.P.G. 1995. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. LAN-RI Edisi Ke 2

Sri Maulida, *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN))*, CV. Indra Prahasta, Bandung, 2014

Syafiie, Inu Kencana, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. Rineka Cipta

Jurnal

Fourteen, Diego Aprilino, 2016, *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPS) kota payakumbuh*, joom, FISIP Volume 3 No 1 Feberuari 2016

Deni, 2017, *Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis*

Nasrun, 2016, *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Penanaman Modal Pelayanan Per-izinan Terpadu di DPMPTSP Kabupaten Sigi*, Jurnal Katalogis Volume 4 No12, Desember 2016 Halaman 117-128

Desi Apriani, 2018, *Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPS) Kabupaten Ciamis*

Odah, Lely Syiddatul Akliyah, Verry Damayanti, 2017, *Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Good Governance di Jawa Barat*, Jurnal Prosiding SnaPP2017 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora

Marselinda Padang, *Hukum Administrasi Negara Hukum Tentang Penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Koala*, (HASSANUDIN MAKASSAR) 2017

Dokumentasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Tentang Membedakan Jenis Pelayanan

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan

Peraturan Daerah Rokan Hulu Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Perizinan
Dan Non Perizinan

Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian
Kewenangan Perizinan Dan Non Perizinan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau