

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

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENGURUSAN SURAT
IZIN USAHA PERDAGANGAN (USAHA JASA LAUNDRY) DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**Akmal Mulyadi
NPM : 137110113**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU
2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Akmal Mulyadi
NPM : 137110113
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan di nilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pembimbing I

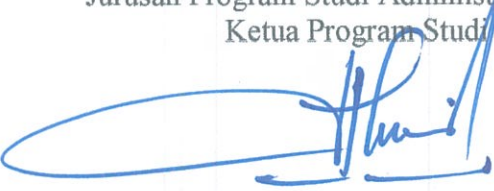
Pekanbaru, 26 Maret 2020

Pembimbing II


Drs. Parjiyana., M.Si.


Evi Zubaidah S.Sos., MPA.

Turut Menyetujui
Jurusan Program Studi Administrasi Publik
Ketua Program Studi


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

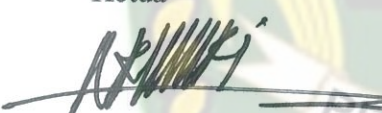
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Akmal Mulyadi
NPM : 137110113
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

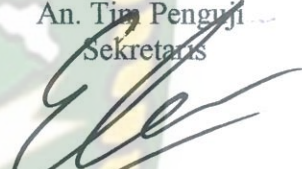
Naskah skripsi ini secara keseluruhan di nilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 26 Maret 2020

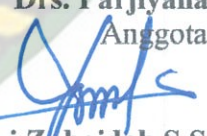
Ketua

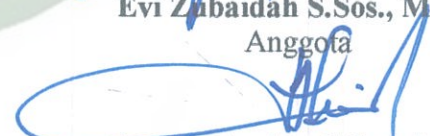

Nurmasari, S.Sos., M.Si.

An. Tim Penguji
Sekretaris

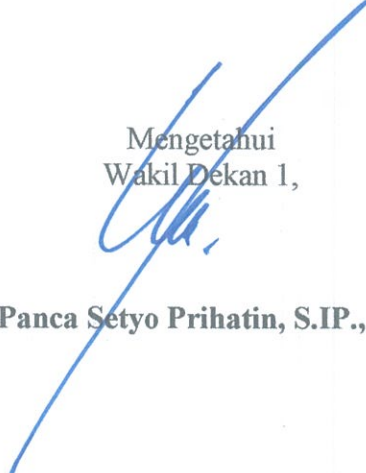

Eko Handrian, S.Sos., M.Si.
Anggota


Drs. Parjiyana, M.Si.
Anggota


Evi Zubaidah S.Sos., MPA.
Anggota


Hendry Andry, S.Sos., M.Si.

Mengetahui
Wakil Dekan 1,


H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

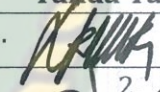
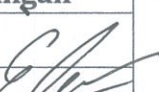
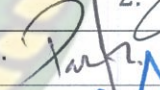
=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 052-/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 04 Maret 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 05 Maret 2020 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Akmal Mulyadi
NPM : 137110113
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan (Usaha jasa laundry) Di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota pekan baru.**

Nilai Ujian : Angka : "77" ; Huruf : "B+"
Keputusan Hasil : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Ujian
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Nurmasari, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Parjiyana, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Evi Zubaidah, S.Sos., I., MPA.	Anggota	4. 
5.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 05 Maret 2020
An. Dekan,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.
Wakil Dekan I Bid Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Akmal Mulyadi
NPM : 137110113
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan/Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 26 Maret 2020

Ketua


Nurmasari, S.Sos., M.Si.

An. Tim Penguji
Sekretaris

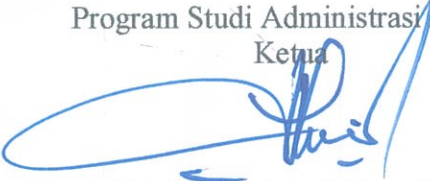

Eko Handrian, S.Sos., M.Si.

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I,


H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.

Program Studi Administrasi Publik
Ketua


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah
yang maha mulia

Yang mengajar manusia dengan pena,

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman
13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu
dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat

(QS : Al-Mujadilah 11)

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku,
sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman
bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan
Mu, Engaku berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal

perjuanganku

Segala Puji bagi Mu ya Allah

Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa
dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan
sebuah karya kecil ini untuk Ibundaku tercinta, yang tiada pernah hentinya
selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta
pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap
rintangan yang ada didepanku. Ibunda Agusni terimalah bukti kecil ini sebagai
kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi
hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam
lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu Ibu,, masih
saja ananda menyusahkanmu..

Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tanganku
menadah".. ya Allah ya Rahman ya Rahim... Terimakasih telah kau tempatkan
aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,,
mendidikku,, membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal
syurga firdaus untuk Ibundaku dan jauhkanlah Ibundaku nanti dari panasnya
sengatan hawa api nerakamu..

Untukmu Ibundaku Nurainun dan Ayahandaku Usman...

Terimakasih....

we always loving you... (ttd. Anakmu)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”** yang merupakan salah satu syarat guna mengikuti ujian konferehensif sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam Skripsi ini masih terdapat kekeliruan dan kurang sempurna karna keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kemajuan penulis pada masa yang akan datang.

Dalam Skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan banyak dari pihak yang ikhlas memberi waktu, motivasi, saran serta kritik sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada:

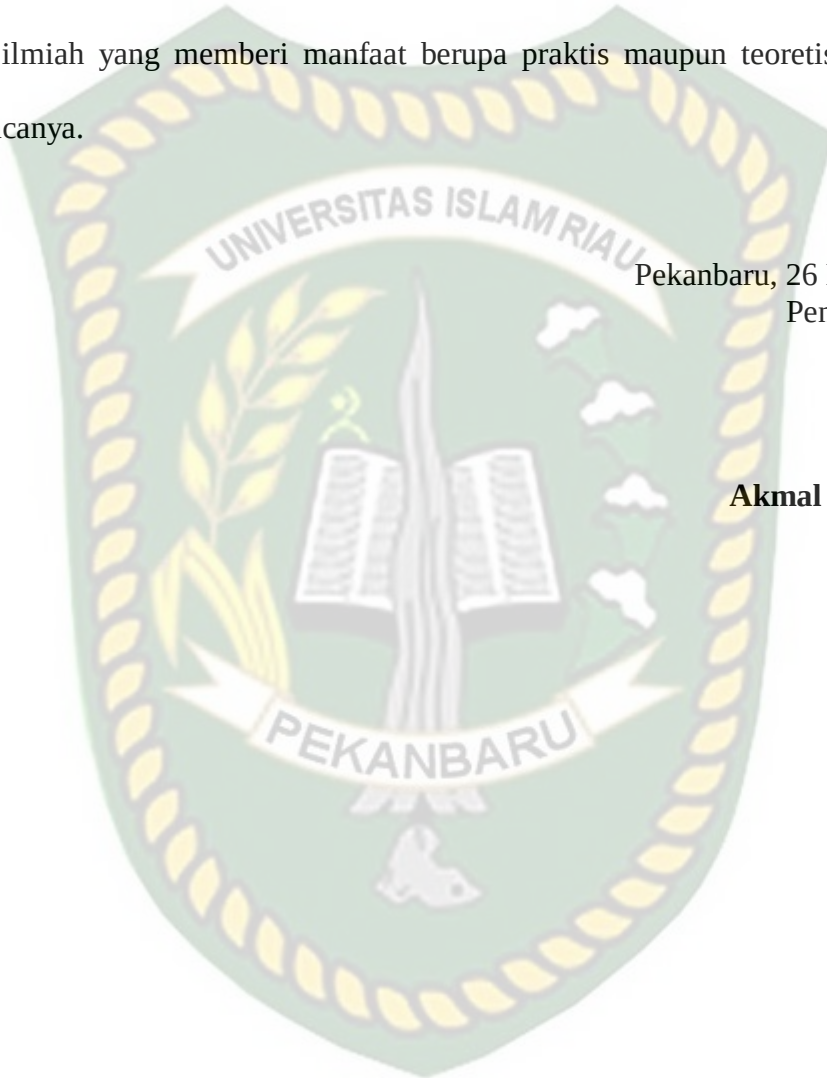
1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL., Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memfasilitasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau hingga terciptanya suasana perkuliahan yang nyaman dan aman.

2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos. M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah berperan terciptanya proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau sebagaimana mestinya.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah berperan menciptakan suasana perkuliahan yang baik di Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Drs. Parjiyana., M.Si., sebagai pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Evi Zubaidah S.Sos., MPA., selaku Pembimbing II, yang telah memberikan waktu, pikiran dan bimbingannya dalam penulisan Skripsi ini.
6. Kepada Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat disebutkan nama dan jabatannya satu persatu yang telah mendidik dan memberikan ilmu, dorongan dan arahan sehingga penulis dapat penyelesaian Skripsi ini.
7. Kedua Orang tua Ku tercinta Ayahanda dan Ibunda yang tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a, perlindungan, kasih sayang dan memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini di masa mendatang, dan dapat menjadi karya ilmiah yang memberi manfaat berupa praktis maupun teoretis bagi para pembacanya.

Pekanbaru, 26 Maret 2020
Penulis

Akmal Mulyadi



DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
SURAT PERNYATAAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	16
1. Tujuan Penelitian	16
2. Kegunaan Penelitian	16
 BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	 18
A. Studi Kepustakaan	18
1. Ilmu Administrasi	18
2. Organisasi	21
3. Manajemen	25
4. Pelayanan	28
5. Pelayanan Publik	31
B. Kerangka Pemikiran	40
C. Konsep Operasional	41
D. Operasional Variabel	43
E. Teknik Pengukuran	44
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 49
A. Tipe Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi	50
2. Sampel	50
D. Teknik Penarikan Sampel	51
E. Jenis dan Sumber Data	51

F. Teknik Pengumpulan Data.....	52
1. Observasi	52
2. Wawancara	52
3. Kuesioner.....	52
4. Dokumentasi.....	52
G. Teknik Analisa Data.....	53
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	54
A. Profil Kota Pekanbaru	54
B. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.....	55
C. Struktur Organisasi.....	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Identitas Responden	61
1. Umur.....	61
2. Jenis Kelamin	62
3. Pekerjaan	62
B. Hasil Penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.....	63
1. Keadilan.....	63
2. Partisipasi	66
3. Akuntabilitas.....	68
4. Transparansi	70
5. Berdaya Guna	72
6. Aksesibilitas.....	75
C. Pembahasan.....	79
BAB IV PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. 1 Jenis Perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru.....	3
Tabel I. 2 SIUP Berdasarkan Jumlah Modal.....	6
Tabel I. 3 Usaha Laundry yang Memiliki Izin di Kota Pekanbaru.....	12
Tabel I. 4 Usaha Laundry yang Memiliki Izin dan Tidak Memiliki Izin di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai	13
Tabel II.1 Operasional variabel penelitian tentang studi Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.....	43
Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
Tabel V.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel V.4 Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Keadilan.....	64
Tabel V.5 Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Keadilan.....	64
Tabel V.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Partisipasi.....	66
Tabel V.7 Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Partisipasi.....	67
Tabel V.8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Akuntabilitas.....	68
Tabel V.9 Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Akuntabilitas.....	69

Tabel V.10	Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Transparansi.....	71
Tabel V.11	Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Transparansi.....	71
Tabel V.12	Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Berdaya Guna.....	73
Tabel V.13	Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Berdaya Guna	73
Tabel V.14	Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Aksesibilitas	75
Tabel V.15	Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Aksesibilitas	76
Tabel V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden (Pemilik Usaha Jasa Laundry) dalam Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	77

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar I.1	Alur Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru.....	8
Gambar I.2	Data Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Tahun 2015-2018.....	9
Gambar I.3	Contoh SIUP Usaha Laundry	14
Gambar II.1	Bagan Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Wawancara dan Kuisisioner	86
Lampiran 2. Hasil Jawaban Sebaran Kuisisioner Penelitian	98
Lampiran 3. Data Laundry di Tangkerang Tengah Marpoyan Damai.....	99
Lampiran 4. Dokumentasi.....	100

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Komprehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akmal Mulyadi
NPM : 137110113
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Atas nama yang didaftarkan pada ujian Komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan mengacu kepada kaidah-kaidah Metode Penelitian Ilmiah dan Penulisan Karya Ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 26 Maret 2020

Vera Mulyadi



Akmal Mulyadi

**Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan
(Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kota Pekanbaru**

Akmal Mulyadi
NPM.137110113

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Penelitian dilatarbelakangi oleh penyelenggaraan pelayanan publik pengurusan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru berikut ini : (1) Pelayanan yang dilakukan belum mengacu sesuai dengan dengan alur atau skema pelayanan yang resmi, (2) Masih kurangnya ketersediaan informasi mengenai surat izin yang perlu di urus masyarakat, (3) Masih kurangnya birokrasi pengurusan surat izin atau dengan kata lain birokrasi masih berbelit-belit. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa indikator pelayanan publik yang terdiri dari indikator keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna dan aksesibilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik, sehingga secara keseluruhan disimpulkan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sudah terkelola dengan optimal.

Kata Kunci: Penyelenggaraan, Pelayanan Publik, dan Laundry.

**Providing Services for Managing Trading Business Licenses
(Laundry Services Business) at the Investment and Service Office
Integrated One Door (DPMPTSP) Pekanbaru City**

Akmal Mulyadi
NPM. 137110113

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of services for the management of trade business licenses in the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) Pekanbaru City. The research was motivated by the implementation of public services in the management of trading business licenses in the Investment Office and the One Stop Integrated Service (DPMPTSP) of the following Pekanbaru city: (1) The services carried out have not been in accordance with the official service plan or scheme, (2) Still lack of availability of information on licenses that need to be managed by the community, (3) The lack of bureaucracy in obtaining licenses or in other words the bureaucracy is still complicated. This research is a descriptive study with a quantitative approach. The results of the study are known that public service indicators consisting of indicators of justice, participation, accountability, transparency, efficiency and accessibility at the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Pekanbaru City have been well implemented, so as a whole it was concluded the Process of Providing Management Services Trading Business License (Laundry Service Business) in the Office of Investment and Integrated Services One Door (DPMPTSP) Pekanbaru City has been managed optimally.

Keywords: *Implementation, Public Service, and Laundry.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap instansi atau perusahaan tentu memiliki tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan itu orang harus melakukan aktivitas-aktivitas (kegiatan) tertentu yang dikenal dengan istilah administrasi. Dengan kata lain administrasi lebih ditekankan pada kegiatan penyelenggaraan secara teratur dalam suatu organisasi. Administrasi memiliki peranan yang penting dalam organisasi khususnya organisasi pemerintah guna mewujudkan pelayanan yang maksimal dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan yang maksimal akan terwujud jika masing-masing penyelenggara melakukan manajemen yang baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negaradengan pemerintah. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator kualitas pemerintahan. Dalam praktiknya pelayanan publik seringkali muncul kasus seperti tidak adanya standar dan ketidakpastian biaya serta waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktik KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014

resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru adalah lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas sebagai unsur pelaksana daerah bidang pemerintahan di tingkat Kota Pekanbaru terutama yang berhubungan dengan usaha peningkatan pelayanan masyarakat. Dalam memberikan pelayanannya DPMPTSP dimaksudkan untuk membantu tugas pemerintah daerah dalam hal perizinan serta untuk penertiban usaha-usaha yang tidak memiliki izin, maka dikeluarkan Surat Keputusan Walikota Kota Pekanbaru Nomor 370 Tahun 2009 tanggal 19 Agustus 2009 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di bidang perizinan kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Keberadaan DPMPTSP dapat membantu masyarakat yang ingin mengurus berbagai perizinan yang merupakan salah satu tugas pokok di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di dinas ini. Sebelum menjadi DPMPTSP, BPTPM Kota Pekanbaru hanya mempunyai 24 jenis perizinan, dan setelah menjadi DPMPTSP Kota Pekanbaru mempunyai 95 jenis perizinan. Dengan demikian dapat dikatakan arti penting diterbitkannya izin oleh pemerintah daerah adalah

untuk mendata dan mengetahui setiap usaha yang ada apakah resmi atau tidak serta untuk memudahkan dalam melakukan pengawasan di lapangan. Untuk selengkapnya jenis perizinan yang dikeluarkan oleh DPMPTSP dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel I.1 Jenis Perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Jenis Perizinan
1	Izin Klinik
2	Izin Lembaga Pelatihan Kerja
3	Izin Lingkungan
4	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
5	Izin Mendirikan Rumah Sakit
6	Izin Operasional Pusat Kesehatan Masyarakat (PUKESMAS)
7	Izin Operasional Rumah Sakit
8	Izin Optikal
9	Izin Pedagang Eceran Obat (Toko Obat)
10	Izin Pembuangan Air Limbah
11	Izin Penanaman Modal
12	Izin Penyelenggaraan Klinik Pelayanan Hemodialisa
13	Izin Penyimpanan dan/atau Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
14	Izin Trayek
15	Izin Tukang Gigi
16	Izin Usaha Industri Tanpa Melalui Persetujuan Prinsip (IUI)
17	Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional (IUJK) - Badan Usaha
18	Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)
19	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat (IUP2R)
20	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)
21	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
22	Kartu Pengawasan / Izin Operasi
23	Pemecahan/Penerbitan Kutipan IMB (SK dari DTRB)
24	Penerbitan Kutipan IMB (SK dari DPMPTSP)
25	Penutupan Izin Apotek / Klinik
26	Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)
27	Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA-P)

28	Perpanjangan Izin Pelaksanaan IMB
29	Perubahan Nama IMB
30	Rekomendasi Bangunan Reklame
31	Rekomendasi Distributor SIUP-MB
32	Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit
33	Rekomendasi Penyalur Alat Kesehatan (PAK)
34	Rekomendasi Perdagangan Besar Farmasi (PBF)
35	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (LAIK)
36	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT)
37	Surat Izin Apotek (SIA)
38	Surat Izin Bank darah Rumah Sakit (BDRS)
39	Surat Izin Penyelenggaraan Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)
40	Surat Izin Kerja Bidan (SIK-B)
41	Surat Izin Kerja Fisioterapis (SIKF)
42	Surat Izin Kerja Okupasi Terapis (SIKOT)
43	Surat Izin Kerja Perawat (SIK - P)
44	Surat Izin Kerja Perawat Anestesi (SIK - PA)
45	Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIK - Perekam Medis)
46	Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)
47	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIK - RO)
48	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIK - TGz)
49	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian
50	Surat Izin Kerja/Praktek Ortotis Protetis (SIKOP/SIPOP)
51	Surat Izin Kerja/Praktek Terapis Wicara (SIKTW/SIPTW)
52	Surat Izin Kerja/Praktek Perawat Gigi (SIK - PG/SIP - PG)
53	Surat Izin Kerja/Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK/SIPTTK)
54	Surat Izin Laboratorium
55	Surat Izin Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
56	Surat Izin Melaksanakan Penggalian Jalan
57	Surat Izin Operasional Pengendalian Vektor
58	Surat Izin Operasional Satuan Pendidikan Non Formal dan Informal
59	Surat Izin Operasional Satuan Pendidikan PAUD
60	Surat Izin Operasional Satuan Pendidikan SD/SMP
61	Surat Izin Pendirian Satuan Pendidikan (SD/SMP)
62	Surat Izin Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal dan Informal

63	Surat Izin Pendirian Satuan Pendidikan PAUD
64	Surat Izin Praktek Bidan (SIP - B)
65	Surat Izin Praktek/Kerja Apoteker (SIPA/SIKA)
66	Surat Izin Praktek Dokter Gigi
67	Surat Izin Praktek Dokter Spesialis
68	Surat Izin Praktek Dokter Umum
69	Surat Izin Praktek Fisioterapis (SIPF)
70	Surat Izin Praktek Tenaga Gizi
71	Surat Izin Sub Penyalur LPG 3 Kg
72	Surat Izin Toko Alat Kesehatan
73	Surat Izin Unit Transfusi Darah (UTD)
74	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
75	Surat Izin Usaha Perdagangan Cabang (SIUP Cabang)
76	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP - MB)
77	Surat Keterangan Fiskal
78	Surat Keterangan Pindah Praktik
79	Surat Keterangan Racun Api
80	Surat Keterangan Racun Api Kendaraan Angkutan Umum/Tidak Umum dan Angkutan Barang
81	Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus
82	Surat Terdaftar Pengobatan Tradisional (STPT)
83	Tanda Daftar Gudang (TDG)
84	Tanda Daftar Lembaga Pelatihan Kerja
85	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
86	Tanda Daftar Peternakan Rakyat
87	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Jasa Penyelenggaraan pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran)
88	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Jasa Hiburan dan Rekreasi)
89	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Jasa SPA)
90	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Jasa Perjalanan Pariwisata)
91	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Jasa Penyediaan Akomodasi)
92	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Jasa Makanan dan Minuman)
93	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Jasa Konsultan Pariwisata)
94	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Jasa Informasi Pariwisata)
95	Tanda Pencatatan Usaha pembudidayaan Ikan (TPUPI)

Sumber: DPMPSTSP Kota Pekanbaru, 2019.

Salah satu perizinan yang diterbitkan oleh DPMPTSP adalah surat usaha perdagangan (SIUP). Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha di bidang perdagangan dan jasa. SIUP diberikan kepada para pengusaha baik perorangan, Firma, CV, PT, Koperasi, BUMN dan sebagainya. Proses Kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak hanya dibutuhkan oleh usaha berskala besar saja melainkan juga usaha kecil dan menengah agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah, selain itu untuk memberikan pembinaan, pengarahan dan pengawasan dalam kegiatan usahanya dan menjaga ketertiban dalam usaha serta menciptakan pemerataan kesempatan berusaha. Hal ini untuk menghindari terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha di kemudian hari. SIUP terbagi ke dalam 4 jenis yaitu :

Tabel I.2 SIUP Berdasarkan Jumlah Modal

No	Jenis SIUP	Modal
1	SIUP Mikro	<50 juta
2	SIUP Kecil	50 juta – 500 juta
2	SIUP Menengah	500 juta – 10 milyar
3	SIUP Besar	>10 milyar

Sumber: DPMPTSP, 2019

Surat izin usaha merupakan surat yang banyak digunakan oleh orang yang hendak melakukan suatu usaha. Sebelum mendatangi DPMPTSP masyarakat yang ingin melakukan pengurusan surat izin diharuskan untuk melakukan pendaftaran secara online melalui situs www.oss.go.id yang tujuannya untuk memasukkan data registrasi awal, sedangkan untuk pengurusannya masyarakat tetap mendatangi DPMPTSP Kota Pekanbaru. Berikut ketentuan dalam pengurusan

surat izin usaha perdagangan (SIUP) dengan masa berlaku selama satu tahun yang tercantum dalam website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ([http://dpmptsp.pekanbaru.go.id/ data_dan_statistik/](http://dpmptsp.pekanbaru.go.id/data_dan_statistik/)).

Dasar Hukum :

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2002 tentang Retribusi Daerah Di Bidang Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Gudang Dan Tanda Daftar Perusahaan
3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Dann Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayana terpadu Satu Pintu.

Persyaratan:

1. Surat Permohonan
2. Foto copy KTP Pemohon
3. Foto permohonan ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 buah
4. Foto tempat usaha
5. Foto copy NPWP Pribadi
6. Formulir isian lengkap dan sudah ditandatangani
7. Denah lokasi tempat usaha
8. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga (Izin Tetangga) yang diketahui RT/RW
9. Surat keterangan pemeriksaan alat pemadam kebakaran
10. Surat kuasa
11. Izin sewa atau kontrak
12. Surat keterangan domisili perusahaan
13. Berita acara pemeriksaan lapangan
14. NIB (www.oss.go.id)

Tarif:

Tidak dipungut biaya

Jangka Waktu Penyelesaian :

Maksimal 5 hari kerja

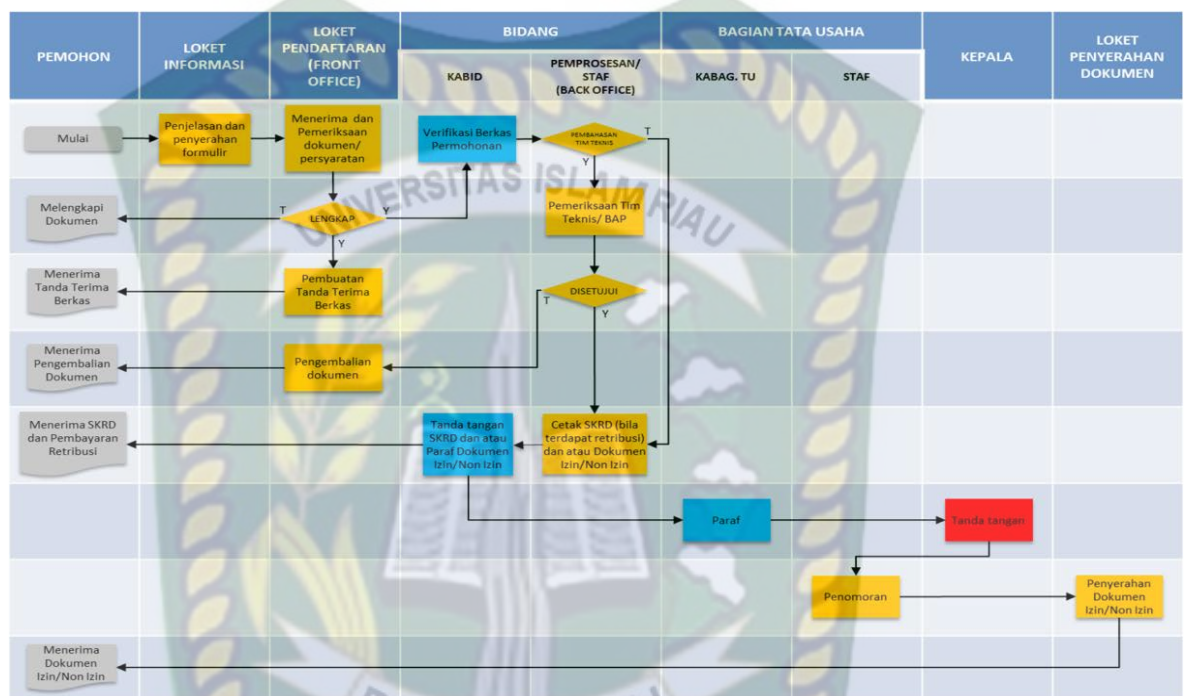
Keterangan:

Prosedur sesuai SOP

Berikut ini dapat digambarkan alur pelayanan perizinan di DPMPTSP

Kota Pekanbaru sesuai dengan SOP :

Gambar I.1 Alur Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru



Berdasarkan alur pelayanan perizinan diketahui terdapat beberapa tahapan yang akan dilalui saat pengurusan surat izin. Saat pemohon melakukan permohonan pengurusan surat izin, maka pemohon akan mendapatkan informasi dari loket informasi yang biasanya dilayani oleh satu orang pegawai. Selanjutnya pemohon diarahkan ke loket pendaftaran, dan di loket pendaftaran ini biasanya terdapat 3 atau 4 orang pegawai yang akan melayani para pemohon. Setelah pemohon mendaftar di loket pendaftaran maka surat permohonan tersebut akan diproses hingga akhirnya surat tersebut diterbitkan yang akan diserahkan di loket penyerahan dokumen. Masing-masing pegawai berusaha melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan.

SOP serta alur yang sudah jelas dan mudah dipahami masih kurang menarik minat masyarakat, khususnya para pemilik usaha laundry untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), hal ini mungkin disebabkan karena sosialisasi yang dilakukan pemerintah tentang surat izin suatu usahake lapangan masih kurang sehingga masyarakat tidak mengetahui tentang pengurusan surat izin perdagangan ini, atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus surat izin kurang berkesan, selain itu kesadaran masyarakat yang masih kurang untuk mengurus surat izin tersebut. Perkembangan pengurusan surat izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2015-2018 dapat dilihat pada grafik berikut.

Gambar I.2 Data Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Tahun 2015-2018



Sumber: http://dpmptsp.pekanbaru.go.id/data_dan_statistik/

Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa perkembangan pengurusan surat izin usaha perdagangan di Kota Pekanbaru mengalami penurunan mulai tahun 2016. Diketahui bahwa pada jumlah masyarakat yang mengajukan pengurusan surat izin usaha perdagangan tahun 2016 sebanyak 3832, tahun 2017

sebanyak 3591 dan tahun 2018 sebanyak 3192. Hal ini menunjukkan bahwa keinginan masyarakat yang cenderung turun dalam melakukan pengurusan surat izin usaha perdagangan.

Usaha perdagangan merupakan suatu bentuk usaha yang kegiatan utamanya adalah membeli barang dan menjualnya kembali dengan tujuan memperoleh keuntungan tanpa mengubah kondisi barang yang dijual. Usaha perdagangan khususnya yang bergerak dibidang jasa sangat banyak ditemui saat ini. Salah satu jenis usaha jasa yang cukup pesat perkembangannya adalah usaha jasa laundry. Peluang usaha laundry dengan modal kecil namun menjadi sebuah bisnis memberikan untung yang cukup besar bagi pelakunya karena usaha jasa ini banyak dicari dan dibutuhkan masyarakat.

Sesuai Perda No. 16 Tahun 2002 tentang Retribusi Daerah Di Bidang Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Gudang Dan Tanda Daftar Perusahaan. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka guna mendukung dan melancarkan usaha laundry dikemudian hari maka sebuah usaha jasa laundry harus memiliki surat izin berupa surat izin usaha perdagangan (SIUP). Jika usaha laundry tidak memiliki izin maka mereka akan diberhentikan dan tidak diizinkan untuk beroperasi.

Pengurusan izin ini tidak lain digunakan untuk melindungi konsumen sekaligus untuk menambah pendapatan daerah. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Pekanbaru masih terdapat usaha laundry yang tidak mengurus SIUP yang tetap beroperasi menjalankan usahanya. Data terakhir per 8 Oktober 2019 jumlah usaha laundry yang memiliki izin di Kota Pekanbaru sebanyak 37 usaha. Jika dibandingkan dengan banyaknya laundry yang terdapat di Kota Pekanbaru jumlah ini sangat jauh dari yang diharapkan. Berbagai alasan diberikan para pemilik usaha jasa laundry diantaranya pemilik laundry tidak tahu mengenai surat izin yang perlu diurus hingga kurangnya informasi mengenai tata cara pengurusan surat izin tersebut, serta ketidaktahuan pemilik usaha laundry tentang biaya pengurusan izin yang dianggap mahal. Hal ini disampaikan oleh beberapa pemilik jasa laundry yang ada di kawasan Marpoyan Damai dan sekitarnya. Sebagaimana hasil wawancara yang dari pemilik laundry yang tidak memiliki izin yang ada di Kecamatan Marpoyan Damai salah satunya menyatakan bahwa:

“Untuk apa lah perlu surat izin untuk usaha kecil seperti ini , waktu habis ngurus sana sini, masih banyak yang mau dikerjakan lagi...tanpa surat izin usaha ini jalan juganya kan yang penting tidak mengganggu masyarakat sekitar”.

Hasil wawancara dengan pemilik laundry yang lain menyatakan bahwa mereka kurang mengetahui informasi surat yang harus diurus jika ini membuka usaha laundry. Sebagaimana yang disampaikan oleh responden berikut ini:

“Kami kurang tau kalau ada surat izin guna menjalankan usaha ini, biasanya kami lihat orang-orang yang dah duluan tak ada katanya surat izin..banyak kawan-kawan yang punya usaha ini tak berizin..kalau saya memang tak tau jika ada surat izin yang harus diurus..kalau kawan yang lain itu tak taulah..selama saya buka usaha ini yang dah hampir 3 tahun belum ada juga orang dinas yang datang mengecek kesini, kalau ada pastilah saya tau kan”.

Berikut ini merupakan data laundry yang memiliki izin di Kota Pekanbaru :

Tabel I.3 Usaha Laundry yang Memiliki Izin di Kota Pekanbaru

No.	No. IZIN	NAMA	JENIS USAHA	MEREK USAHA	ALAMAT USAHA	KEL/KEC	TGL PENETAPAN
1	868	VELLY SAAFRIANTY	Laundry & Genset	PT. APIK BERSERI CEMERLANG	Jl. Gulama / Beledang		27-Sep-2012
2	3170	RUSDI FERIZA	Loundry	MAMA FRESH	Jl. Delima gg. Delima III No. 11		08-Nop-2012
3	4734	ALI SUGIANTO	Laundry (Master Clean)	CV. SETIABUDI TETAP ABADI	Jl. Dr. Setia Budhi No. 65 D		27-Des-2012
4	810	ARDIANSYAH	Laundry	SIMPLYFRESH LAUNDRY OUTLET 85	Jl. Paus / Patimura No. 32 B	Maharani/Rumbai	31-Jan-2013
5	1302	MS. RAHMANSYAH	Laundry	SIMPLY FRESH LAUNDRY	Jl. Belimbing No. 1	Wonorejo/Marpojan Damai	20-Feb-2013
6	1907	KUS HERYANTO	Laundry	GREEN BUBBLE	Jl. Khayangan Perum. Griya Nirwana Blok. A No. 3	Limbangan Baru/Rumbai Pesisir	15-Mar-2013
7	2000	SYADIDUL AKMAL SALEH	Laundry	EXCLUSIVE LAUNDRY	Jl. Garuda Sakti	Simpang Baru/Tampar	20-Mar-2013
8	2324	ASTUTI SUNU	Berjualan Deterjen & Keperluan Laundry	KLINDOCARE	Jl. Belimbing Gg. Anggur I	Wonorejo/Marpojan Damai	02-Apr-2013
9	2720	ALMI MARDHANI	Laundry	FRESH LAUNDRY	Jl. Balam Ujung / Ikhlas No. 20	Labuh Baru Timur/Payung Sekaki	17-Apr-2013
10	3502	NOVRIZAL TASMAN	Berkantor / Laundry	CV. ARTA LAUNDRY INDUSTRI	Jl. Paus No. 1	Tangkerang Tengah/Marpojan Damai	23-Mei-2013
11	3470	CITRA INDAH TANIA	Laundry	CV. ORANGE HOUSE	Jl. Umban Sari	Umban Sari/Rumbai	23-Mei-2013
12	3886	T. DODDY IRWAN	Laundry	CV. 5 A SEC	Jl. Gatot Subroto No. 59 A-B	Kota Tinggi/Pekanbaru Kota	14-Jun-2013
13	4502	HENDRYZAL	Laundry	CV. 5 R	Jl. Tamtama No. 05.	Labuh Baru Barat/Payung Sekaki	25-Jul-2013
14	4564	Ir. WASISTA	Binatu / Laundry	5a Sec / PT. DAMUNJAYA CIPTA PERKASA	Jl. Gatot Subroto No. 39 A	Kota Tinggi/Pekanbaru Kota	30-Jul-2013
15	5350	SONNY RIANANDO	Berjualan Plastik & Bahan Laundry	TOKO ANUGERAH GEMILANG	Jl. T. Bey No. 38 C	Simpang Tiga/Bukit Raya	11-Okt-2013
16	1197	FEVI PANGERAN	LAUNDRY	PT. AVILAMAS	Jl. BELIMBING	Wonorejo/Marpojan Damai	03-Apr-2014
17	1951	ZABRI	LAUNDRY	RIZKY LAUNDRY	Jl. GARUDA SAKTI	Simpang Baru/Tampar	06-Jun-2014
18	3349	FEBRI YANTI	LAUNDRY & DRY CLEANING	MAPS LAUNDRY & DRY CLEANING	Jl. PAUS UJUNG NO. 14 C	Tangkerang Tengah/Marpojan Damai	27-Okt-2014
19	1610	SUMIARTI	LAUNDRY	AQUALIS FABRICARE	Jl. GATOT SUBROTO NO. 57 D- E	Kota Tinggi/Pekanbaru Kota	07-Mei-2015
20	922	KHAERUDIN BIN TASWID	LAUNDRY	RIZKY LAUNDRY	Jl. AMD	Tanjung Rhu/Lima Puluh	16-Mar-2016
21	1270	HENRI CHRISTIAN SANTOSA	Laundry	LAUNDRY APPLE	Jl. KULIM	Kampung Baru/Senapelan	15-Apr-2016
22	1702	LILY ESTHELITA	LAUNDRY	UD. LAUNDRY SIMPLY FRESH	Jl. PAUS UJUNG NO. 14 D	Tangkerang Tengah/Marpojan Damai	25-Mei-2016
23	2358	ANISAH	Laundry	LUCKY LAUNDRY	Jl. PEMUDA NO. 47 A	Tampar/Payung Sekaki	15-Agust-2016
24	132	IRFAN MASRI	Laundry	GREEN LAUNDRY	Jl. SINGGALANG III TANGKERANG TIMUR	Tangkerang Timur/Tenayan Raya	16-Jan-2017
25	952	ERVIN ABDEL GAFAR	LAUNDRY & DRY CLEANING	FRESH & CLEAN	Jl. H. IMAM MUNANDAR NO. 80	Tangkerang Selatan/Bukit Raya	06-Apr-2017
26	1347	MAYANG SARI ERSYAD SUMBARA	Laundry	LAUNDRY TRIO MES	Jl. BALAM SAKTI UJUNG	Simpang Baru/Tampar	06-Jun-2017
27	1640	H. MUCHTAR	Laundry	PT. FRISDA MANDIRI / D'LAUNDRIE	Jl. SAMARINDA NO. 6 C-D	Tangkerang Utara/Bukit Raya	26-Jul-2017
28	2008/03.02/DPMPTSP/VIII/2017	ANDRIZAL	LOUNDRY	BIMA LOUNDRY	Jl. GARUDA RAYA PERUM. SIDOMULYO	Maharatu / Marpojan Damai	28-Agust-2017
29	2759/03.02/DPMPTSP/XI/2017	NOVRIZAL TASMAN	LOUNDRY	CV. ARTA LAUNDRY INDUSTRI	Jl. GARUDA UJUNG	Tangkerang Tengah / Marpojan Dama	08-Nop-2017
30	3296/03.02/DPMPTSP/I/2018	ATY	LAUNDRY	CV. ANANDA BERLIAN SEJAHTERA	Jl. KAYU MAS GG. NUSA INDAH NO. 2	/	12-Jan-2018
31	3469/03.02/DPMPTSP/I/2018	HENDRA SAPUTRA	LAUNDRY	ZAHRA LAUNDRY	Jl. KUSUMA BAKTI	Simpang Tiga / Bukit Raya	30-Jan-2018
32	3793/03.02/DPMPTSP/II/2018	AMDANIS MUIS	LAUNDRY	SUNDRY LAUNDRY	Jl. SOEKARNO HATTA	Tangkerang Barat / Marpojan Damai	23-Feb-2018
33	4975/03.02/DPMPTSP/VI/2018	ABDUL RAHMAN	LAUNDRY	CV. SAHABAT MELISA	Jl. T. BEY II	Air Dingin / Bukit Raya	28-Jun-2018
34	5059/03.02/DPMPTSP/VII/2018	GERALDO KILIARI	LAUNDRY	NETTO EXPRESS LAUNDRY	Jl. DURIAN	Labuh Baru Timur / Payung Sekaki	09-Jul-2018
35	5063/03.02/DPMPTSP/VII/2018	GERALDO KILIARI	LAUNDRY	NETTO EXPRESS LAUNDRY	Jl. CEMPAKA NO. 45	Sukajadi / Sukajadi	09-Jul-2018
36	506/03.02/DPMPTSP/III/2019	VELLY SAAFRIANTI.SE	BERKANTOR & LAUNDRY	PT. APIK BERSERI CEMERLANG	Jl. BELEDANG NO 15	Tangkerang Barat / Marpojan Damai	20-Mar-2019
37	532/03.02/DPMPTSP/III/2019	LUSIANA	BERKANTOR	CV. XCELLENCE LAUNDRY INDONESIA	Jl. SETIA BUDI NO 114	Rintis / Lima Puluh	25-Mar-2019
38	1525/03.02/DPMPTSP/VII/2019	SUHENDRA	LAUNDRY	HOMIE LAUNDRY & DRY CLEANING	Jl. JENDRAL	Labuh Baru Timur / Payung Sekaki	18-Jul-2019
39	2065/03.02/DPMPTSP/IX/2019	NOVERDY INDRA PRATAMA	LAUNDRY	BABA PREMIUM LAUNDRY	Jl. SULTAN SYARIF QASIM	Rintis / Lima Puluh	13-Sep-2019

Berdasarkan tabel di atas diketahui data laundry yang memiliki izin di Kota Pekanbaru sebanyak 39 usaha laundry. Hal ini sangat jauh dari yang diharapkan jika dilihat dengan perkembangan laundry selama ini yang cukup banyak di Kota Pekanbaru. Sedangkan jumlah laundry di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.4 Usaha Laundry yang Memiliki Izin dan Tidak Memiliki Izin di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Memiliki Izin	4	10,00 %
2	Tidak Memiliki Izin	36	90,00 %
	Jumlah	40	100 %

Sumber: Survey Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel di atas, jika dilihat pemilik jasa laundry yang memiliki izin di Kelurahan Tangkerang Tengah belum sebanding dengan pemilik jasa laundry yang tidak memiliki izin, yang mana lebih dari 50% pemilik usaha laundry tidak memiliki izin. Jika hal ini dibiarkan maka akan sehingga dalam hal ini perlu adanya perhatian dari pemerintah untuk menindaklanjuti usaha jasa laundry yang tidak memiliki izin agar melengkapi persyaratan mereka dalam menjalankan usaha. Hal ini akan berdampak terhadap peningkatan pendapatan daerah sebagai usaha mewujudkan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Berikut adalah contoh surat izin usaha perdagangan yang diterbitkan oleh DPMPTSP dan contoh usaha laundry yang tidak memiliki izin.

Gambar I.3 Contoh SIUP Usaha Laundry



Usaha jasa laundry yang banyak bermunculan namun tidak memiliki surat izin usaha perdagangan disebabkan oleh kurangnya pengawasan yang dilaksanakan oleh dinas DPMPTSP. Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang menyatakan bahwa:

“Pelaksanaan pengawasan sejauh ini belum kita lakukan secara maksimal, apalagi secara langsung ke lapangan, sebab tidak semua pegawai bisa ditugaskan untuk melakukan pengecekan ke lapangan, jadi kendala SDM yang akan melaksanakan pengawasan turun ke lapangan tersebut memang kita hadapi saat ini. Namun, kami dimasa datang sudah mencanakan akan melakukan pengawasan secara langsung mungkin dengan melakukan peninjauan ke lapangan yang akan dilakukan secara rutin, mungkin setiap bulan, sekali tiga bulan lihat perkembangan nantinya”.

Selain itu Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan juga menambahkan bahwa dibutuhkan adanya sosialisasi bagi para pengusaha laundry untuk melakukan pengurusan surat izin agar tidak terjadinya permasalahan dikemudian hari, hanya saja sosialisasi tidak bisa langsung dilakukan oleh DPMPTSP karena bukan merupakan kewenangan mereka, sosialisasi bisa dilakukan oleh Satpol PP yang bisa diperkuat dengan mengikutsertakan anggota dari DPMPTSP. Hal ini diungkapkan dalam wawancara berikut:

“Sosialisasi sejauh ini kami belum melakukan secara langsung, sosialisasi itu kan yang berhak melakukan penertiban adalah Satpol PP, jadi jika mereka sosialisasi atau melakukan penertiban yaa saat itu kami sempatkan ikut atau mengutus anggota untuk mendampingi, tapi kalau dari DPMPTSP secara langsung belum dilakukan sosialisasinya”.

Berdasarkan survei penulis, maka terdapat beberapa fenomena yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru berikut ini:

1. Akuntabilitas pelayanan yang dilakukan belum mengacu sesuai dengan dengan alur atau skema pelayanan yang resmi, umumnya masyarakat yang mengurus surat izin langsung menuju ke loket pendaftaran dan tidak mengunjungi loket informasi.
2. Transparansi pelayanan masih belum mampu menyediakan informasi mengenai surat izin yang perlu diurus masyarakat, khususnya untuk pemilik laundry, hal ini disebabkan sosialisasi yang tidak dilakukan secara optimal.
3. Aksesibilitas pengurusan surat izin masih kurang jelas yang terlihat dari masih kurangnya birokrasi pengurusan surat izin dengan kata lain birokrasi masih berbelit-belit yang mana masyarakat diharuskan mendaftar secara online namun setelah melakukan pendaftaran secara online masyarakat semakin mendapatkan kesulitan dalam pengurusan surat izin saat telah mendatangi dinas terkait, walaupun sudah didukung dengan sistem komputerisasi diberbagai lini atau bagian sehingga masyarakat masih merasa kesulitan dalam mengurus surat izin.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melaksanakan suatu penelitian dengan judul **“Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari berbagai masalah yang terkait dengan pelayanan publik dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan (usaha jasa laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok rumusan di atas, maka penulis mempunyai tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- 1) Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui Karya Ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam memecahkan masalah dan mencari solusi untuk memecahkan masalah tersebut.
 - 2) Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna untuk:
- 1) Sebagai bahan referensi bagi pihak lain dalam melakukan penelitiandengan permasalahan yang sama.
 - 2) Sebagai bahan masukan dan pengambilan keputusan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
- c. Secara Akademis penelitian ini diharapkan berguna untuk:
- 1) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan pelayanan publik.
 - 2) Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan.

Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Ilmu Administrasi

Ilmu administrasi adalah salah satu spesialisasi ilmu social yang mempelajari tentang kerjasama manusia dalam mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan ketatausahaan atau pekerjaan tertulis menulis, sedangkan pengertian administrasi secara luas menurut Zulkifli (2012) mengatakan bahwa keseluruhan proses satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Siagian dalam Syafi'ie (2012) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Atmosudirjo dalam Zulkifli (2012) menyatakan administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administrasi yang sehat maka organisasi tidak akan sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat adalah 'administrator' yang harus pandai mengerakan seluruh bagian system organisasi dan memanfaatkan sumber organisasi.

Silalahi dalam Zulkifli (2012) mendefenisikan administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja

sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Berangkat dari teoritis batasan konsep administrasi baik dalam arti sempit maupun dalam arti luas (keseluruhan proses kerjasama) menunjukkan adanya sejumlah aspek utama yang menjadi motor pergerakan untuk menciptakan efektif dan efisien organisasi.

The Liang Gie dalam Syafi'ie (2012) mendefenisikan administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan yang telah tertentu. Setelah mengetahui beberapa definisi administrasi maka ciri-ciri administrasi tersebut dapat digolongkan :

- a. Adanya kelompok manusia terdiri dari dua orang atau lebih
- b. Adanya kerjasama
- c. Adanya kegiatan
- d. Adanya bimbingan
- e. Adanya tujuan

Rentangan manajemen dan koordinasi yang berhubungan erat dan anggapan bahwa semakin jumlah rentangan semakin sulit untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan bawahan yang melaporkan setiap-setiap pimpinan lebih banyak, organisasi hanya membutuhkan sedikit atasan, dengan demikian pandangan kepemimpinan yang terlihat para pimpinan akan lebih mudah mengkoordinasi kegiatan-kegiatan.

Dalam sebuah administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang sebagai pendukung dalam upaya pencapaian tujuan

atau hasil yang diharapkan. Prinsip-prinsip administrasi tersebut seperti yang dikemukakan oleh Hendry Fayol dalam Zulkifli (2012) beliau mengemukakan bahwa ada 14 prinsip umum yang terdapat dalam sebuah administrasi antara lain yaitu :

1. Pembagian kerja
2. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Kesatuan perintah
5. Kesatuan arah dan tujuan
6. Mendahulukan atau penggajian
7. Pengupahan dan penggajian
8. Sentralisasi
9. Skala hirarki
10. Tata tertib
11. Keadilan
12. Stabilitas jabatan
13. Prakarsa
14. Solidaritas kelompok kerja

Berdasarkan prinsip-prinsip umum administrasi yang dikemukakan , dalam suatu upaya pencapaian hasil yang optimal, maka diharapkan setiap top administrator menghayati dan menjabarkan setiap butir-butir, prinsip-prinsip tersebut, Zulkifli (2012) mengatakan bahwa fitrah manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi aneka ragam kebutuhannya itu, suka atau tidak suka kembali ia membutuhkan uluran tangan dari lingkungan sekitarnya termasuk juga manusia lainnya.

Menurut Atmosudirjo dalam Zulkifli (2012) menyatakan administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administrasi yang sehat maka organisasi tidak akan sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat

adalah ‘administrator’ yang harus pandai mengerjakan seluruh bagian sistem organisasi dan memanfaatkan sumber organisasi.

Hadari Nawawi dalam Syafi’ie (2012) Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Hodgkinson dalam Kusdi (2012) administrasi adalah aspek-aspek yang lebih banyak berurusan dengan formulasi tujuan, masalah terkait nilai, dan komponen manusia dalam organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah rangkaian proses keseluruhan terhadap satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya yang ditentukan dalam struktur dengan bermemberdayakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2. Organisasi

Menurut Waldo dalam Zulkifli (2012) menyatakan organisasi merupakan struktur hubungan antar pribadi yang berdasarkan atas wewenang formil dan kebiasaan di dalam suatu administrasi.

Sedangkan menurut Siagian (2013) sebagai wadah yang relative statis, anatara lain mempunyai makna sebagai berikut:

- a. Organisasi dipandang merupakan pengembangan jaringan hubungan kerja yang sifatnya formal serta tergambar pada kotak-kotak kedudukan dan jabatan yang diduduki oleh orang-orang.

- b. Organisasi dipandang sebagai rangkaian hirarkis kedudukan dan jabatan yang menggambarkan secara jelas wewenang dan tanggung jawab.
- c. Organisasi dipandang sebagai alat pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Siagian (2013) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Wirman (2012) organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Organisasi sebagai wadah atau tempat dimana kegiatan-kegiatan Administrasi dan manajemen dijalankan. Sebagai wadah organisasi bersifat “relatif statis”. Memang setiap organisasi memiliki suatu pola dasar struktur organisasi yang relatif permanen. Tetapi meskipun berbagai perkembangan, seperti semakin kompleksnya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, berubahnya tujuan, bergantinya pemimpin, beralihnya kegiatan, semuanya dapat merupakan faktor yang menuntut adanya perubahan dalam struktur suatu organisasi. Dalam hal demikian, pola dasar organisasi itu perlu dibuat batas atas landasan yang kuat dan pemikiran yang matang karena perubahan struktur organisasi selalu

mengakibatkan “interupsi” dalam melaksanakan tugas. Penulis dengan sengaja mempergunakan istilah “relatif statis” untuk menjelaskan organisasi sebagai wadah, karena tidak ada satu organisasi yang berkembang, tumbuh, dan maju yang berada dalam keadaan “absolut statis”.

Organisasi merupakan suatu system yang terdiri dari pola aktivitas kerja sama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang mencapai suatu tujuan. Adapun tujuan organisasi itu adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai pedoman dengan memiliki tujuan maka segala kegiatan dalam organisasi memiliki kejelasan arah, memiliki kejelasan standar. Dengan adanya tujuan organisasi tidak perlu melakukan tindakan yang diperlukan karena semua mengacu tujuan yang ada.
- b. Sebagai sumber keabsahan tindakan manajemen, segala tindakan manajemen memiliki dasar, yaitu undang-undang dan peraturan perusahaan dibuat dengan mengacu pada tujuan akhir organisasi yang ingin dicapai. Jadi dapat dikatakan bahwa tujuan menjadi sumber keabsahan tindakan manajemen selama tindakan manajemen sesuai dengan undang-undang dan peraturan perusahaan.
- c. Konsep administrasi yang diartikan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis dalam struktur administrasi di konsepskan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan suratmenyurat (korespondensi) pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

Dengan demikian manajemen merupakan seni dan ilmu mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan orang lain. Sebagaimana dikemukakan oleh

manulang (2013) bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon pegawai yang diperlukan suatu organisasi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan/pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam suatu pelatihan orientasi atau pelaksanaannya pada tugas yang harus dilaksanakan. Sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan umum (Siagian, 2013).

Sebelum pendidikan dan pelatihan dilakukan terlebih dahulu dilaksanakan persiapan yang pada umumnya mencakup kegiatan administrative antara lain (Siagian, 2013) :

- a. Menyusun silabus dan jadwal diklat
- b. Pemanggilan dan seleksi peserta
- c. Menghubungi para pengajar/pelatih
- d. Menyusun materi pelatihan

Leonard Nedler dalam Siagian (2013) menyatakan kegiatan pengembangan dirincikan dalam empat bagian yaitu:

- a. Pelatihan pegawai
- b. Pendidikan pegawai
- c. Pengembangan pegawai
- d. Pengembangan non pegawai

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama serta secara formal dan terikat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam organisasi.

3. Manajemen

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Karena sifatnya mengelola, maka fokus penulisan diarahkan kepada persoalan mengelola manusia atau sebagai bagian dari manajemen umum, atau yang berbasis kepada pendayagunaan sumber daya manusia seoptimal mungkin. Mengelola sumber daya manusia bukanlah pekerjaan yang mudah, karena didalamnya ada hal-hal yang tidak tampak, namun memiliki pengaruh yang sangat luar biasa demi kelancaran organisasi, misalnya tata nilai, moralitas, dan budaya yang dianut seseorang yang dibawa ke dalam organisasi. Hal ini yang menyebabkan, bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuan tergantung dari kemampuan manajemennya untuk mengelola sumber daya dan dana yang dimiliki organisasi.

Konsep manajemen sangat erat hubungannya dengan pengertian organisasi selain sebagai wadah atau tempat manajemen atau sebagai alat dari pada administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yakni dalam rangka mencapai tujuan sebagai seni, yang statis harus digerakan dengan suatu proses yang terarah dan kendali, ke arah tujuan yang telah ditetapkan.

The Liang Gie *dalam* Zulkifli (2012) manajemen suatu konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang merupakan penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki enam fungsi utama yaitu: perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan dan penyempurnaan.

Menurut Hasibuan Malayu (2013) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Stoner dan Freeman *dalam* Handoko (2015) mengemukakan Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sarana lain-lain sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Winardi (2010) mengemukakan pandangannya, “Manajemen adalah sebuah proses khusus, yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (*actuating*), dan tindakan pengawas (*controlling*), mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lain.”

Menurut Wirman (2012) hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

Menurut Terry (dalam Zulkifli 2012) mengelompokkan fungsi-fungsi manajemen terdiri dari :

1. *Planning* (perencanaan)
2. *Organizing* (pengorganisasian)
3. *Actuating* (pemberian dorongan) dan
4. *Controlling* (pengawasan)

Menurut Umar dalam Trinto (2010) mendefenisikan manajemen sumber daya manusia sebagai bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia.

Menurut Siagian (2013) Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan- kegiatan orang lain.

Menurut Handoko (2015) menyatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Terry dan Rue (2015) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Dari beberapa pengertian tentang manajemen di atas, dapat disimpulkan bahwa inti manajemen tidak lain adalah aktivitas atau proses untuk mencapai tujuan melalui kerja sama dengan orang lain, baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi dengan membangun *net working* seperti pelanggan, publik maupun pihak-pihak lain demi kesuksesan organisasi. Atau manajemen adalah sebagaimana mengupayakan atau menciptakan effectiveness usaha (*doing right things*) secara efisien (*doing thing right*) dan produktif melalui fungsi dan siklus tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sehingga visi dan misinya dapat terwujud. Atau dapat juga diartikan manajemen sebagai suatu proses, serangkaian tindakan, kegiatan atau pekerjaan yang mengarah kepada pencapaian sasaran tertentu melalui orang lain. Dengan demikian, manajer adalah orang yang senantiasa memikirkan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk melakukan serangkaian kegiatan/tindakan tersebut, maka di butuh pilar-pilar sebagai penjaga atau sering disebut sebagai fungsi manajemen, bagaimana memainkan pilar ini maka orang yang menjalankannya disebut manajer.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses untuk mengupayakan kepada pencapaian sasaran tertentu yang dilakukan oleh orang lain.

4. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara

ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2012). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat

Sedangkan menurut Groonros (1990) dalam Ratminto dan Atik (2012) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler dalam Laksana (2012) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2012) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2012) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Moenir (2010) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu pihak kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

5. Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan *public* di era reformasi diharapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah didaerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat (Rusli, 2013).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Tesis Irsan, 2012).

Untuk melaksanakan tugas pelayanan msyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djaenuri (2012) ada 4 hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni:

- a. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat
- b. Harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencari berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya
- c. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat
- d. Harus memiliki disiplin tinggi

Untuk itu pelayanan yang baik terdiri dari sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakatnya, sudah

barangtentu adalah memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1 dirumuskan:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Mahmudi (2015), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi,

dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Adapun pemerintahan yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memahami sosok aparatur pemerintah yang dapat memberikan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. *Sensitive* dan *responsive* terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi
- b. Dapat mengembangkan fungsi instrumental dengan melakukan trobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif
- c. Berwawasan futuris dan sistematis sehingga resiko yang mungkin timbul akan diminimalisir.
- d. Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya potensial.

Dalam pengukuran kinerja instansi pemerintah dari LAN dan BPKP (2003) sebagai berikut:

- a. Spesifik dan jelas
- b. Dapat diatur secara objektif
- c. Relevan
- d. Dapat dicapai, penting dan berguna
- e. Harus cukup fleksibel
- f. Efektif data/informasi

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintahan perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subjek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang kompleks dan dinamik mampu dipenuhi. Artinya tingkat kepuasan masyarakat sebagai subjek yang dilayani hanya tercipta jika birokrasi berorientasi kepada masyarakat. Untuk menjalani fungsi pelayanan, aparatur pemerintahan seharusnya

melaksanakan usaha-usaha peningkatan kualitas pelayanannya dengan membangun kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat. Menurut Moenir (2010), untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintahan perlu mewujudkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang terkadang kala dibuat-buat oleh petugas.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang budi.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu yang tidak menentu.

Dalam suatu kegiatan diskusi terarah dengan pengguna layanan UPTSA belum lama terungkap bahwa sebenarnya warna pengguna bersedia mengeluarkan biaya lebih tinggi asalkan pelayanan yang diterima dapat lebih cepat, tepat dan kepastian perlunya biaya pelayanan diklasifikasikan secara jelas. Misalnya, biaya untuk pelayanan normal, pelayanan cepat, serta pelayanan 'super cepat' tentu saja berbeda dari segi *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Kemudian ditambah dengan *equity* (keadilan), efisien pelayanan kesederhanaan, dan keterbukaan yang dijadikan sebagai indikator kinerja birokrasi pelayanan publik (Dwiyanto, 2011):

- a. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengetahui dan menangkap kebutuhan yang dirasakan oleh publik. Dengan menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan menyusun program-program yang

sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa faktor yang meliputi:

- 1) Ada tidaknya keluhan dan pengguna jasa
- 2) Sikap aparat birokrat dalam merespon keluhan dan pengguna jasa
- 3) Pengguna keluhan dan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang
- 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa
- 5) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku (switanro, 2011)

b. **Responsibilitas**

Responsibilitas adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kinerja birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar terhadap Kebijakan birokrasi baik secara eksplisit maupun implisit. “terkadang responsibilitas bias saja berbenturan dengan responsivitas

c. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah menunjuk pada seberapa besar Kebijakan dan Kinerja birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar Kebijakan dan Kinerja Birokrasi Publik konsisten dengan kehendak publik. Kinerja Birokrasi publik tidak hanya dapat dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah. Kinerja sebaiknya dilihat dari sudut ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan beberapa indicator sebagai kinerja yang meliputi:

- 1) Acuan pelayanan yang dipergunakan untuk aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator ini mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap pengguna jasa.
- 2) Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- 3) Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dan aparat birokrat. (Dwiyanto, 2011)

d. Keadilan

Keadilan menurut Thompson (1989) yang dikutip oleh Dwiyanto (2011) keadilan dapat dilihat dan penyelenggaraan pelayanan publik dan unsur pemenuhan prinsip keadilan dalam memberikan perlakuan yang sama, dan adil kepada warganya (pengguna jasa) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimensi yang perlu dilihat dalam penyelenggaraan pelayanan public tersebut adalah:

- 1) Seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan memberikan akses yang setara pada semua warga (pengguna jasa) untuk memperoleh layanan.
- 2) Seberapa jauh perlakuan pemberi layanan jauh dan praktek diskriminatif.

e. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula dalam sisi output pelayanan, birokrasi, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat

seberapa jauh kemudahan akses publik yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Secara ideal pengukuran pelayanan, dibagi dalam dua dimensi yang menjadi tolak ukur yaitu:

- 1) Input pelayanan, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Efisien pada sisi input tersebut, dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap system pelayanan yang ditawarkan.
- 2) Output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pemungutan dalam proses pelayanan.

f. Kesederhanaan

Kesederhanaan mengandung penjelasan bahwa setiap prosedur pelayanan atau tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik mestinya menyediakan pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pengguna jasa yang meminta pelayanan

g. Keterbukaan

Keterbukaan pada dimensi ini, menyelenggarakan pelayanan lebih mementingkan persyaratan pelayanan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tariff, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka, agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bab III Point A tentang Prinsip prinsip pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Keadilan (*Fairness*)

Merupakan kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.

2. Partisipasi (*Participation*)

Merupakan tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.

3. Akuntabilitas (*Accountability*)

Merupakan kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggung jawab atas tindakan-tindakannya serta responsive terhadap publik.

4. Transparansi (*Transparency*)

Merupakan kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya.

5. Berdayaguna (*Useful*)

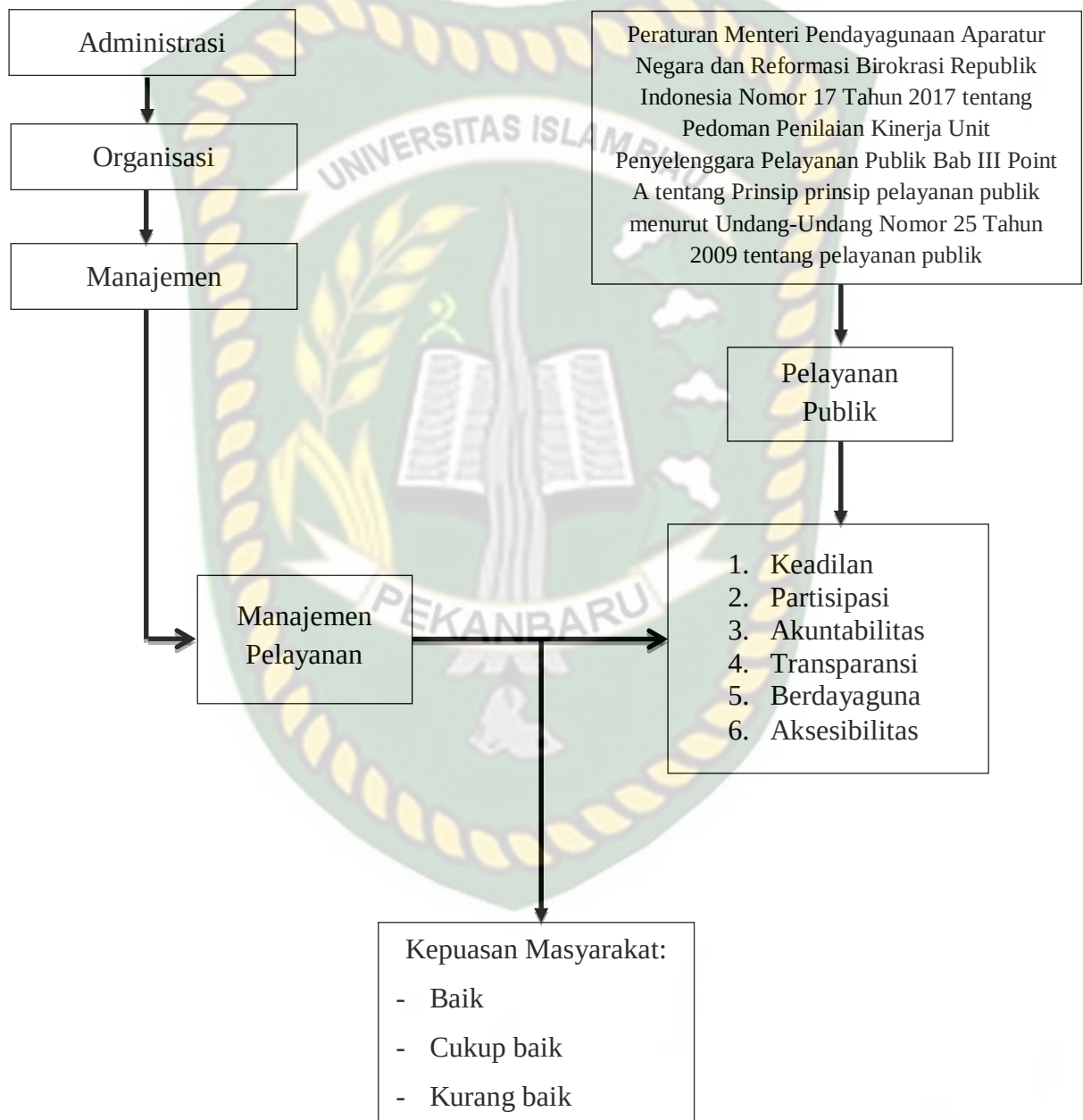
Merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).

6. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

B. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 : Bagan Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru



C. Konsep Operasional

Agar terciptanya suatu kesatuan pengertian dan keseragaman bahasa serta untuk mempermudah dalam penelitian ini maka penulis perlu memberikan batasan dari beberapa istilah yang perlu dioperasikan terlebih dahulu.

1. Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan dari pemerintah kecamatan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dalam berbagai bidang.

2. Keadilan (*Fairness*)

Keadilan (*fairness*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.

3. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi (*participation*) merupakan tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.

4. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas (*accountability*) merupakan kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsiveterhadap publik.

5. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi (*transparency*) merupakan kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik.

6. Berdayaguna (*Useful*)

Berdayaguna (*useful*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).

7. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas (*accessibility*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

D. Operasional Variabel

Tabel II. 1 : Operasional variabel penelitian tentang studi Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai/penelitian	Ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Groomros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2012)	Pelayanan	1. Keadilan	- Tidak adanya perbedaan antara warga dalam memperoleh pelayanan - Adanya akses yang sama bagi masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Partisipasi	- Adanya pengaduan masyarakat - Adanya pengawasan dari masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Akuntabilitas	- Adanya acuan dalam melakukan pelayanan - Adanya respon terhadap masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Transparansi	- Proses pelayanan dilakukan secara terbuka - Penyediaan informasi yang	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai/penelitian	Ukuran
1	2	3	4	5
		5. Berdayaguna	dibutuhkan masyarakat - Penggunaan waktu dengan efisien - Sesuai dengan tujuan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Aksesibilitas (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)	- Kebijakan yang mudah dan sederhana - Birokrasi tidak berbelit-belit	Baik Cukup Baik Kurang Baik

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini di klasifikasikan pada tiga (3) kategori yaitu:

1. Baik : nilai skor = 3
2. Cukup Baik : nilai skor = 2
3. Kurang Baik : nilai skor = 1

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala ordinal. Menurut Sugiyono (2010;98) adalah skala

pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peningkatan *construct* yang diukur.

Ukuran Variabel

1. Keadilan

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 4 hingga 5 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 67-100%.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 2 hingga 3 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 34-66%.

Kurang baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 1 indikator .Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 0-33%.

2. Partisipasi

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 4 hingga 5 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 67-100%.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 2 hingga 3 indikator

sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 34-66%.

Kurang baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 1 indikator. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 0-33%.

3. Akuntabilitas

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 4 hingga 5 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 67-100%.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 2 hingga 3 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 34-66%.

Kurang baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 1 indikator. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 0-33%.

4. Transparansi

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 4 hingga 5 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 67-100%.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 2 hingga 3 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 34-66%.

Kurang baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 1 indikator .Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 0-33%.

5. Berdayaguna

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 4 hingga 5 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 67-100%.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 2 hingga 3 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 34-66%.

Kurang baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 1 indikator. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-ratapersentase 0-33%.

6. Aksesibilitas

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 4 hingga 5 indikator

sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 67-100%.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 2 hingga 3 indikator sesuatu dengan ketentuan. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 34-66%.

Kurang baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan antara 1 indikator. Apabila seluruh indikator memperoleh rata-rata persentase 0-33%.

Untuk mengetahui pelayanan publik pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kota Pekanbaru, diketahui dari jawaban responden pada lembaran angket (kuesioner) yang telah disediakan. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan suatu analisis kuantitatif, yaitu dengan menggunakan teknik persentase.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015) yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Menurut Sugiyono (2015) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih independen tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru dalam penerbitan dan pengurusan surat isin usaha perdagangan (SIUP) untuk usaha jasa laundry yang beroperasi di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai. Alasan penulis melakukan penelitian didaerah ini disebabkan karena masih banyak usaha laundry yang beroperasi di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai yang tidak memiliki izin usaha dengan alasan pemilik usaha laundry tidak mengetahui jika ada surat yang harus diurus terkait dengan usaha kecil-kecilan yang mereka jalankan selain itu menurut pemilik laundry tidak mengetahui dimana harus mengurus surat izin usaha tersebut.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2015). Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur pemerintah yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

2. Sampel

Sampel yaitu sebagian populasi menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Menurut Singarimbun (2011) sampel dapat diartikan sebagai kegiatan dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintahan, untuk lebih jelas lihat tabel dibawah ini:

Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian

No	Jabatan	Populasi	Sampel	%
1	Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP	1	1	100
2	Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan	1	1	100
3	Pegawai DPMPTSP Bag. SIUP	10	2	20
4	Usaha Jasa Laundry memiliki SIUP di Kelurahan Tangkerang Tengah	4	4	100
5	Usaha Jasa Laundry tidak memiliki SIUP di Kelurahan Tangkerang Tengah	36	36	100
Total		52	44	

Sumber: DPMPTSP, 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Penarikan sampel usaha laundry yang terdiri dari 40 usaha laundry dan aparaturnya pemerintah yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang terdiri dari Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan, dan Pegawai DPMPTSP dilakukan menggunakan teknik penarikan sensus. Menurut Sugiyono (2015) teknik sensus sampling adalah teknik penentuan sampel bila jumlah populasi relatif kecil.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Yaitu data penelitian yang diperoleh dengan cara penelitian langsung ke lapangan baik dengan menyebarkan angket guna mendapatkan tanggapan dari responden.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang sudah ada dan diperoleh langsung dari data yang berupa dokumen-dokumen, laporan atau buku-buku dan data yang telah tersedia di DPMPTSP, serta berkaitan dengan masalah penelitian dan dianggap perlu. Sedangkan dari perpustakaan untuk mendapat teori-teori tertentu yang relevan dengan permasalahan penelitian termasuk perundang-undangan yang berkaitan dengan hal tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Suatu kegiatan yang dilakukan penulis untuk melakukan pengamatan secara langsung terhadap Pelayanan Publik Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (usaha jasa laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, yang dilakukan sesuai dengan indikator yang ada, dengan melakukan observasi terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Wawancara

Yaitu dipergunakan pada awal penyusunan proposal penelitian terutama memperoleh informasi mengenai Pelayanan Publik Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (usaha jasa laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru). Hasil wawancara dipergunakan untuk menambah keakuratan data dan informasi yang lebih jelas.

3. Kuesioner (Angket)

Angket ini bertujuan untuk memperoleh data tentang Pelayanan Publik Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (usaha jasa laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, berdasarkan indikator yang ada kepada setiap responden yang ada.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dipergunakan agar dapat menunjang dan merumuskan suatu kesimpulan guna melengkapi dari kekurangan-kekurangan yang ada di kuesioner dan wawancara.

G. Teknik Analisis Data

1. Menjabarkan kata numerik dari satu variabel dengan sebaran (Distribusi) frekuensi dengan data tingkat ordinal.
2. Sebaran data numerik dianalisis berdasarkan bobot dan jumlah responden
3. Tipe skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, digunakan untuk mendapatkan persentase persepsi dari satu indikator.
4. Ukuran persepsi diambil dan dianalisis berdasarkan rentang pengukuran yang dirumuskan.
5. Hasil persepsi dari setiap indikator direkapitulasi dan ditarik persentase untuk satu variabel evaluasi
6. Hasil persepsi disimpulkan berdasarkan rentang penelitian yang telah dirumuskan.

$$\text{Rumus Skala Likert} = \frac{\text{Total Skor} \times 100}{\text{Skor Tertinggi}}$$

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibukota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di bagian timur Pulau Sumatera, dan termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Kota ini berawal dari sebuah pasar (pekan) yang didirikan oleh para pedagang Minangkabau di tepi Sungai Siak pada abad ke-18. Hari jadi kota ini ditetapkan pada tanggal 23 Juni 1784. Kota Pekanbaru tumbuh pesat dengan berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, serta pelaksanaan otonomi daerah.

Pekanbaru mempunyai satu bandar udara internasional, yaitu Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II dan terminal bus antar kota dan antar provinsi Bandar Raya Payung Sekaki, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Saat ini Kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik, keberagaman ini telah menjadi modal sosial dalam mencapai kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.

Wilayah Kota Pekanbaru dengan luas wilayah 632,26 Km² memiliki batas-batas sebagai berikut:

1. Batas Utara : Kabupaten Bengkalis
2. Batas Selatan : Kabupaten Kampar
3. Batas Timur : Kabupaten Bengkalis

4. Batas Barat : Kabupaten Kampar

Pekanbaru diproyeksikan menjadi kota jasa. Sehingga konsekuensinya kota harus membenahi diri dengan meningkatkan fasilitas penunjang perkotaan. Saat ini Pekanbaru sudah memiliki fasilitas penunjang yang lumayan komplet. Selain perusahaan jasa seperti perbankan, asuransi, perusahaan perdagangan valuta asing, serta jasa industri lainnya, banyak pula perusahaan besar membuka kantor pusat dan kantor cabang di sini.

Pemerintah kota saat menetapkan pengembangan kawasan permukiman perkotaan ke arah ke selatan, timur dan barat kota (kecamatan Tampan, kecamatan Marpoyan Damai, kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Tenayan Raya, dan kecamatan Payung Sekaki). Sedangkan Kecamatan Senapelan, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Sail dan Kecamatan Limapuluh sebagai kawasan perdagangan dan jasa dengan skala pelayanan regional dan internasional, perumahan perkotaan (town house dan apartemen), yang diintegrasikan dengan sistem jaringan transportasi massal dan sistem jaringan transportasi regional melalui jalan tol, akses ke bandara dan pelabuhan di Sungai Siak.

B. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.

Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas

Dasar Hukum:

1. UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
7. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

9. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
- Tugas pokok dan fungsi DPMPTSP:

1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
2. Pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data

Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;

4. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

C. Struktur Organisasi

1. Kepala Dinas

2. Sekretaris, membawahi:

1. Subbagian Perencanaan Program
2. Subbagian Keuangan, Perlengkapan & Pengelolaan Barang
3. Subbagian Kepegawaian dan Umum

3. Bidang Perencanaan & Pengembangan Iklim Penanaman Modal, membawahi:

1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal
2. Seksi Deregulasi Penanaman Modal
3. Seksi Pemberdayaan Usaha Penanaman Modal
4. **Bidang Promosi Penanaman Modal**, membawahi:
 1. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
 2. Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
 3. Seksi Supras Promosi Penanaman Modal
5. **Bidang Pengendalian, Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal**, membawahi:
 1. Seksi Pembina, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal
 2. Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal
 3. Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal
6. **Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A**, membawahi:
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II
 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III
7. **Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B**, membawahi:
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II
 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III

8. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

C, membawahi:

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I
2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II
3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III

9. Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, membawahi:

1. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
2. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan
3. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 40 orang pemilik usaha jasa laundry yang beroperasi di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai. Identitas responden dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Adapun identitas yang diisi oleh responden meliputi umur, jenis kelamin, dan pekerjaan. Hasilnya diperoleh sebagai berikut ini.

1. Umur

Data mengenai umur langsung diisi dalam bentuk angka oleh 40 orang responden pada lembar kuesioner. Melalui data-data umur, diperoleh rekapitulasinya sebagai berikut:

Tabel V.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 35 Tahun	-	-
2	35 – 40 Tahun	29	72,50%
3	41 – 45 Tahun	7	17,50%
4	> 46 Tahun	4	10,00%
Jumlah		40	100%

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.1 tersebut, rentang usia 35 – 40 tahun adalah rentang usia terbanyak, yaitu 29 orang (72,50%) dari 40 responden yang diteliti. Usia terbanyak kedua adalah rentang usia 41 – 45 tahun, yaitu 7 responden (17,50%). Kemudian disusul oleh rentang usia di atas 46 tahun dengan 4 responden (10%).

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden diketahui setelah seluruh responden memberikan jawaban mengenai jenis kelamin pada lembaran kuesioner yang telah disediakan. Berdasarkan data mengenai jenis kelamin responden, diperoleh rekapitulasinya sebagai berikut:

Tabel V.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	24	60,00%
2	Perempuan	16	40,00%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Melalui Tabel V.2 tersebut, bahwa rata-rata responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu 24 orang atau 60% dari total jumlah seluruh responden yang diteliti. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan ada 16 orang atau 40% dari total responden.

3. Pekerjaan

Jenis pekerjaan yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner adalah bervariasi. Namun, untuk mempermudah penyajian data mengenai pekerjaan responden, maka secara garis besar dikelompokkan menjadi beberapa jenis pekerjaan seperti sebagai berikut.

Tabel V.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	11	27,50%
2	Wiraswasta	23	57,50%
3	Pegawai Swasta	6	15,00%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Terdapat lima kategori pekerjaan sebagaimana Tabel V.3 di atas diketahui bahwa rata-rata responden yang diteliti adalah wiraswasta yaitu 23 orang atau 57,50% dari total responden yang diteliti, sedangkan sisanya ada yang berprofesi sebagai pegawai negeri, profesional dan pegawai swasta.

B. Hasil Penelitian tentang Pelayanan Publik Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Hasil penelitian ini berupa data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh dari hasil wawancara dengan 4 orang *key informan*, yaitu wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan, dan Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru. Sedangkan data kuantitatif diperoleh dari jawaban kuesioner 40 orang responden yaitu pemilik usaha jasa laundry yang beroperasi di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai.

Masing-masing pertanyaan wawancara dan kuesioner disusun berdasarkan indikator keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna dan aksesibilitas. Dimana untuk indikator masing-masing indikator diberikan tiga pertanyaan. Hasil wawancara dan kuesioner dari indikator-indikator tersebut diuraikan sebagai berikut.

1. Keadilan

Keadilan (*fairness*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif). Adapun rekapitulasi hasil jawaban angket oleh 40 orang pemilik usaha jasa laundry yang beroperasi di Kelurahan Tangkerang

Tengah Kecamatan Marpoyan Damai mengenai keadilan Dinas DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel V.4: Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Keadilan

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tidak adanya perbedaan antara warga dalam memperoleh pelayanan	15	12	13	40
2	Adanya akses yang sama bagi masyarakat	12	20	8	40

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.4 diketahui bahwa dari 40 orang responden untuk item tidak adanya perbedaan antara warga dalam memperoleh pelayanan yang menjawab Baik berjumlah 15 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 12 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 13 orang.

Item penilaian tentang adanya akses yang sama bagi masyarakat diketahui dari 40 orang responden yang menjawab Baik sebanyak 12 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 20 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 8 orang.

Tabel V.5: Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Keadilan

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3)	(2)	(1)	
1	Tidak adanya perbedaan antara warga dalam memperoleh pelayanan	45	24	13	82
2	Adanya akses yang sama bagi masyarakat	36	40	8	82
Total Skor					166

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi} &= \text{Jumlah Responden} \times \text{Kategori Tertinggi} \\
 &= 40 \times 3 \\
 &= 120
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi Indikator} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item yang Dinilai} \\
 &= 120 \times 2 \\
 &= 240
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase} &= (\text{Total Skor} / \text{Skor Tertinggi}) \times 100 \\
 &= (166 / 240) \times 100 \\
 &= 69,17 \text{ (Baik)}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil jawaban responden masyarakat tentang indikator keadilan dalam penyelenggaraan pengurusan surat izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Pekanbaru diketahui sebesar 69,17 atau termasuk kategori **“Baik”**.

Hasil wawancara dengan responden yakni pemilik usaha jasa laundry menyatakan bahwa:

Saya ada mendapat informasi tentang surat izin yang harus diurus dalam menjalankan usaha, Cuma saya tak tau surat izinnya apa yang mau diurus..saya mau pergi ke dinas tersebut untuk mengurus surat sudah tak ada waktu, sebab dulu pernah mengurus surat tetapi surat izin saya tak siap-siap..yang ada orang dalam bisa cepat siap.

Sedangkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan Dan Non Perizinan dan Pelaporan tentang keadilan diungkapkan bahwa:

Selama ini pengurusan surat izin apapun itu, seperti usaha laundry sama sekali kita lakukan secara adil, sehingga masyarakat tidak kecewa dan merasa dirugikan, hal ini sangat kita jaga agar masyarakat semakin termotivasi melakukan pengurusan surat izin atas usaha yang mereka lakukan.

Melalui hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa berdasarkan indikator keadilan pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru cukup baik sehingga masyarakat yang mengurus surat keterangan izin usaha jasa laundry khususnya berjalan lancar.

2. Partisipasi

Partisipasi (*participation*) merupakan tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Adapun rekapitulasi hasil jawaban angket oleh 40 orang pemilik usaha jasa laundry mengenai partisipasi Dinas DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel V.6: Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Partisipasi

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya pengaduan masyarakat	23	12	5	40
2	Adanya pengawasan dari masyarakat	10	21	9	40

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.6 diketahui bahwa dari 40 orang responden untuk item adanya pengaduan masyarakat yang menjawab Baik berjumlah 23 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 12 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 orang.

Item penilaian tentang adanya pengawasan dari masyarakat diketahui dari 40 orang responden yang menjawab Baik sebanyak 10 orang, yang menjawab

Cukup Baik sebanyak 21 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 9 orang.

Tabel V.7: Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Partisipasi

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3)	(2)	(1)	
1	Adanya pengaduan masyarakat	69	24	5	98
2	Adanya pengawasan dari masyarakat	30	42	9	81
Total Skor					179

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi} &= \text{Jumlah Responden} \times \text{Kategori Tertinggi} \\
 &= 40 \times 3 \\
 &= 120
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi Indikator} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item yang Dinilai} \\
 &= 120 \times 2 \\
 &= 240
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase} &= (\text{Total Skor} / \text{Skor Tertinggi}) \times 100 \\
 &= (179 / 240) \times 100 \\
 &= 74,58 \text{ (Baik)}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil jawaban responden masyarakat tentang indikator partisipasi dalam penyelenggaraan pengurusan surat izin usaha perdagangan di DPMPSTSP Kota Pekanbaru diketahui sebesar 74,58 atau termasuk kategori “Baik”.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Perizinan Dan Non Perizinan tentang partisipasi diungkapkan bahwa:

Menurut pandangan kami masyarakat masih kurang partisipatif dalam melakukan pengawasan dan evaluasi pelayanan publik. Memang ada koreksi dan masukan atas kebijakan yang dilakukan namun hal tersebut menurut kami belum seberapa.

Melalui hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa berdasarkan indikator partisipasi pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru masih kurang berjalan dengan baik sesuai dengan mengutamakan SOP yang berlaku.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas pada hakikatnya adalah manajemen disuatu perusahaan akan berjalan efektif jika dilaksanakan berdasarkan keseimbangan kewenangan, tugas dan tanggungjawab antara pemegang sahan, dewan komisaris, direksi, manajer, maupun auditor. Dengan kata lain akuntabilitas merupakan kejelasan peran dan fungsi masing-masing organ perusahaan baik organ utama maupun organ pendukung. Adapun rekapitulasi hasil jawaban angket oleh 40 orang pemilik usaha jasa laundry mengenai akuntabilitas Dinas DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel V.8: Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Akuntabilitas

No	Pertanyaan Tentang	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya acuan dalam melakukan pelayanan	14	19	7	40
2	Adanya respon terhadap masyarakat	12	23	5	40

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.8 diketahui bahwa dari 40 orang responden untuk item adanya acuan dalam melakukan pelayanan yang menjawab Baik berjumlah

14 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 19 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 7 orang.

Item penilaian tentang adanya respon terhadap masyarakat diketahui dari 40 orang responden yang menjawab Baik sebanyak 12 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 23 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 orang.

Tabel V.9: Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Akuntabilitas

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3)	(2)	(1)	
1	Adanya acuan dalam melakukan pelayanan	42	38	7	87
2	Adanya respon terhadap masyarakat	36	46	5	87
Total Skor					174

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi} &= \text{Jumlah Responden} \times \text{Kategori Tertinggi} \\
 &= 40 \times 3 \\
 &= 120
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi Indikator} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item yang Dinilai} \\
 &= 120 \times 2 \\
 &= 240
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase} &= (\text{Total Skor} / \text{Skor Tertinggi}) \times 100 \\
 &= (174 / 240) \times 100 \\
 &= 72,5 \text{ (Baik)}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil jawaban responden masyarakat tentang indikator akuntabilitas dalam penyelenggaraan pengurusan surat izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Pekanbaru diketahui sebesar 72,50 atau termasuk kategori **“Baik”**.

Hasil wawancara dengan responden yakni pemilik usaha jasa laundry menyatakan bahwa:

Pelayanan kurang sesuai dengan yang diinformasikan, jadinya saat saya mengurus surat izin ini cukup membingungkan juga jadinya...lumayan lama waktu yang saya butuhkan, ada juga sodara ngurus surat juga begitu katanya.

Sedangkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan Dan Non Perizinan tentang akuntabilitas diungkapkan bahwa:

Pelayanan perizinan yang dilaksanakan selalu mengacu kepada SOP, dan jika ada pelanggaran atau ketidaksesuaian yang kami lakukan maka kami bersedia dikenakan sanksi oleh pimpinan.

Melalui hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa berdasarkan indikator akuntabilitas diketahui acuan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah jelas dan harus dilaksanakan sesuai alur yang ditentukan.

4. Transparansi

Transparansi (*transparency*) merupakan kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Adapun rekapitulasi hasil jawaban angket oleh 40 orang pemilik usaha laundry mengenai transparansi Dinas DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel V.10: Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Transparansi

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Proses pelayanan dilakukan secara terbuka	17	13	10	40
2	Penyediaan informasi yang dibutuhkan masyarakat	15	21	4	40

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.10 diketahui bahwa dari 40 orang responden untuk item proses pelayanan dilakukan secara terbuka yang menjawab Baik berjumlah 17 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 13 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 10 orang.

Item penilaian tentang penyediaan informasi yang dibutuhkan masyarakat diketahui dari 40 orang responden yang menjawab Baik sebanyak 15 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 4 orang.

Tabel V.11: Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Transparansi

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3)	(2)	(1)	
1	Proses pelayanan dilakukan secara terbuka	51	26	10	87
2	Penyediaan informasi yang dibutuhkan masyarakat	45	42	4	91
Total Skor					178

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi} &= \text{Jumlah Responden} \times \text{Kategori Tertinggi} \\
 &= 40 \times 3
 \end{aligned}$$

$$= 120$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item yang Dinilai

$$= 120 \times 2$$

$$= 240$$

Persentase = (Total Skor/Skor Tertinggi) x 100

$$= (178/240) \times 100$$

$$= 74,17 \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil jawaban responden masyarakat tentang indikator transparansi dalam penyelenggaraan pengurusan surat izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Pekanbaru diketahui sebesar 74,17 atau termasuk kategori **“Baik”**.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP tentang transparansi diungkapkan bahwa:

Sejauh ini kita selalu transparan menginformasikan setiap hal yang terkait dengan pengurusan surat izin, baik itu dari segi biaya, mekanisme dan lainnya dengan harapan masyarakat mengerti dan memahami prosedur yang akan dilalui saat pengurusan surat izin yang mereka butuhkan.

Melalui hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa berdasarkan indikator transparansi diketahui DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh masyarakat yang ingin mengurus surat izin jika semua persyaratan dan kelengkapan sudah terpenuhi.

5. Berdaya Guna

Berdayaguna (*useful*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan

sumberdaya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*). Adapun rekapitulasi hasil jawaban angket oleh 40 orang pemilik usaha laundry mengenai berdaya guna Dinas DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel V.12: Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Berdaya Guna

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penggunaan waktu dengan efisien	11	19	10	40
2	Sesuai dengan tujuan	13	21	6	40

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.12 diketahui bahwa dari 40 orang responden untuk item penggunaan waktu dengan efisien yang menjawab Baik berjumlah 11 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 19 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 10 orang.

Item penilaian tentang sesuai dengan tujuan diketahui dari 40 orang responden yang menjawab Baik sebanyak 13 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 6 orang.

Tabel V.13: Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Berdaya Guna

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3)	(2)	(1)	
1	Penggunaan waktu dengan efisien	33	38	10	81
2	Sesuai dengan tujuan	39	42	6	87
Total Skor					168

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi} &= \text{Jumlah Responden} \times \text{Kategori Tertinggi} \\
 &= 40 \times 3 \\
 &= 120
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Tertinggi Indikator} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item yang Dinilai} \\
 &= 120 \times 2 \\
 &= 240
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase} &= (\text{Total Skor} / \text{Skor Tertinggi}) \times 100 \\
 &= (168 / 240) \times 100 \\
 &= 70,00 \text{ (Baik)}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil jawaban responden masyarakat tentang indikator berdaya guna dalam penyelenggaraan pengurusan surat izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Pekanbaru diketahui sebesar 70 atau termasuk kategori “**Baik**”.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP tentang berdaya guna diungkapkan bahwa:

Setiap kebijakan yang kami susun itu sangat mengutamakan kepada kepentingan umum pada kelancaran pelaksanaan program pelayanan publik yang dilaksanakan oleh SDM yang kompeten, waktu yang optional dan lain sebagainya yang intinya membantu memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat izin.

Melalui hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa berdasarkan indikator berdaya guna DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan dengan mengutamakan kebijakan yang berpihak terhadap kepentingan umum sudah terpenuhi.

6. Aksesibilitas

Aksesibilitas (*accessibility*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan. Adapun rekapitulasi hasil jawaban angket oleh 40 orang pemilik usaha laundry mengenai aksesibilitas Dinas DPMPSTSP Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel V.14: Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Aksesibilitas

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kebijakan yang mudah dan sederhana	9	24	7	40
2	Birokrasi tidak berbelit-belit	10	18	12	40

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel V.14 diketahui bahwa dari 40 orang responden untuk item kebijakan yang mudah dan sederhana yang menjawab Baik berjumlah 9 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 7 orang.

Item penilaian tentang birokrasi tidak berbelit-belit diketahui dari 40 orang responden yang menjawab Baik sebanyak 10 orang, yang menjawab Cukup Baik sebanyak 18 orang dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 12 orang.

Tabel V.15: Analisis Distribusi Jawaban Responden Untuk Indikator Aksesibilitas

No	Item Penilaian	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3)	(2)	(1)	
1	Kebijakan yang mudah dan sederhana	27	48	7	82
2	Birokrasi tidak berbelit-belit	30	36	12	78
Total Skor					160

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 40 \times 3$$

$$= 120$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item yang Dinilai

$$= 120 \times 2$$

$$= 240$$

Persentase = (Total Skor/Skor Tertinggi) x 100

$$= (160/240) \times 100$$

$$= 66,67 \text{ (Cukup Baik)}$$

Berdasarkan hasil jawaban responden masyarakat tentang indikator aksesibilitas dalam penyelenggaraan pengurusan surat izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Pekanbaru diketahui sebesar 66,67 atau termasuk kategori **“Cukup Baik”**.

Hasil wawancara dengan staff perizinan tentang aksesibilitas diungkapkan bahwa:

Pelayanan publik yang kita berikan diharapkan, diusahakan dapat dilaksanakan dengan mudah, sederhana, murah, tidak berbelit-belit yang

dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat yang melakukan pengurusan surat izin kesini.

Melalui hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa berdasarkan indikator aksesibilitas DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan dengan mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan sudah terpenuhi, tetapi berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian di DPMPTSP Kota Pekanbaru pelayanan yang diberikan masih terbilang birokratis dan berbelit karena peneliti masih melihat masyarakat yang mau mengurus izin dari loket diharuskan ke bagian perizinan setelah itu menemui staff untuk mengambil stempel dan kembali lagi ke loket.

Selanjutnya agar lebih jelas dan tertata secara indikator yang sudah diuraikan perlu dirangkum dalam sebuah tabel persentase yang juga memiliki hubungan yang langsung terkait dengan setiap indikator tersebut. Tabel tersebut berisikan enam indikator lengkap dengan tingkat penyelenggaraan pelayanannya dalam bentuk persentase, berikut adalah tabel rekapitulasi keseluruhan dari enam indikator yang dianalisis secara detail:

Tabel V.16: Rekapitulasi Tanggapan Responden (Pemilik Usaha Jasa Laundry) dalam Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Variabel	Indikator	Persentase
1	Pelayanan	Keadilan	69,17
2		Partisipasi	74,58
3		Akuntabilitas	72,50
4		Transparansi	74,17
5		Berdaya Guna	70,00
6		Aksesibilitas	66,67

Total	427,09
Rata-rata	71,18
Kategori	Baik

Berdasarkan tabel V.16 yang menjelaskan rekapitulasi jawaban dari responden pemilik usaha jasa laundry tentang penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sesuai dengan penjelasan sebelumnya persentase sebesar 34-66% berada pada kategori “Baik” artinya semua indikator cukup baik dijalankan oleh DPMPTSP.

Indikator keadilan memiliki persentase rata-rata sebesar 69,17% yang termasuk kategori “Baik”. Masing-masing pernyataan memiliki jumlah sebesar 82 dengan rata-rata 166. Sehingga dengan demikian disimpulkan bahwa untuk indikator keadilan sudah terlaksana dengan baik di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Indikator partisipasi memiliki persentase rata-rata sebesar 74,58% yang termasuk kategori “Baik”. Masing-masing pernyataan memiliki jumlah sebesar 98 untuk pernyataan adanya pengaduan masyarakat dan 81 untuk pernyataan adanya pengawasan dari masyarakat dengan rata-rata 179. Sehingga dengan demikian disimpulkan bahwa untuk indikator partisipasi sudah terlaksana dengan baik di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Indikator akuntabilitas memiliki persentase rata-rata sebesar 72,50% yang termasuk kategori “Baik”. Masing-masing pernyataan memiliki jumlah sebesar 87 dengan rata-rata 174. Sehingga dengan demikian disimpulkan bahwa untuk indikator akuntabilitas sudah terlaksana dengan baik di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Indikator transparansi memiliki persentase rata-rata sebesar 74,17% yang termasuk kategori “Baik”. Masing-masing pernyataan memiliki jumlah sebesar 87 untuk pernyataan proses pelayanan dilakukan secara terbuka dan 91 untuk pernyataan penyediaan informasi yang dibutuhkan dengan rata-rata 178. Sehingga dengan demikian disimpulkan bahwa untuk indikator transparansi sudah terlaksana dengan baik di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Indikator berdaya guna memiliki persentase rata-rata sebesar 70,00% yang termasuk kategori “Baik”. Masing-masing pernyataan memiliki jumlah sebesar 81 untuk pernyataan penggunaan waktu dengan efisien dan 87 untuk pernyataan sesuai dengan tujuan dengan rata-rata 168. Sehingga dengan demikian disimpulkan bahwa untuk indikator berdaya guna sudah terlaksana dengan baik di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Indikator aksesibilitas memiliki persentase rata-rata sebesar 66,67% yang termasuk kategori “Baik”. Masing-masing pernyataan memiliki jumlah sebesar 82 untuk pernyataan kebijakan yang mudah dan sederhana dan 78 untuk pernyataan birokrasi tidak berbelit-belit dengan rata-rata 160. Sehingga dengan demikian disimpulkan bahwa untuk indikator aksesibilitas sudah terlaksana dengan baik di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

C. Pembahasan

Berdasarkan analisis hasil penelitian, diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan (usaha jasa laundry) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pitu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sudah terlaksana dengan Baik, yang diukur dengan indikator keadilan,

partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna, aksesibilitas. Penyedia pelayanan didalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi dan transparansi menjadi indikator yang sangat diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan oleh DPMPTSP. Partisipasi yang sudah dilakukan oleh masyarakat ditindaklanjuti dengan segera oleh DPMPTSP dalam upaya mencapai tujuan yakni penyelenggaraan pelayanan yang optimal.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan surat izin terkait dengan usaha yang mereka jalankan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Indikator keadilan dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru termasuk kategori “Baik”. Pegawai DPMPTSP memberikan pelayanan dan memberikan akses yang sama terhadap setiap masyarakat yang mengurus surat izin usaha perdagangan.
2. Indikator partisipasi dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru termasuk kategori “Baik”. DPMPTSP menyikapi setiap pengaduan masyarakat dengan cukup baik dengan cara meningkatkan pengawasan.
3. Indikator akuntabilitas dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru termasuk kategori “Baik”. Pegawai DPMPTSP melakukan pelayanan sesuai acuan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP.
4. Indikator transparansi dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman

Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru termasuk kategori “Baik”. DPMPTSP menyediakan pelayanan secara terbuka dan menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

5. Indikator berdaya guna dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru termasuk kategori “Baik”. Pegawai DPMPTSP menggunakan waktu pelayanan secara efisien guna mencapai tujuan.
6. Indikator aksesibilitas dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru termasuk kategori “Baik”. Pegawai DPMPTSP berusaha membuat kebijakan kerja yang sederhana sehingga tidak terkesan berbelit-belit oleh masyarakat yang akan mengurus surat izin.

Secara keseluruhan disimpulkan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Usaha Jasa Laundry) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sudah terkelola dengan optimal, hal ini dapat dilihat dari 6 indikator pelayanan publik sudah berjalan sebagaimana mestinya walaupun masih terdapat beberapa kekurangan namun sejauh ini masih bisa ditolerir masyarakat yang mengurus surat izin di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru untuk mempertahankan dan semakin meningkatkan proses penyelenggaraan pengurusan surat izin sehingga masyarakat semakin termotivasi untuk mengurus surat izin usaha yang dilakukannya.
2. Disarankan kepada pemilik usaha jasa laundry yang belum memiliki legalitas usaha agar melakukan pengurusan surat izin usaha ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sehingga usahanya memiliki legalitas dan dilindungi oleh hukum yang berlaku.
3. Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru di harapkan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti dalam proses pengurusan surat izin sehingga masyarakat mengerti untuk mengurus surat izin usaha yang dilakukannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Abdi, Usman Rianse, 2012. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. PT.Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Fajar, Laksana, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handoko, T. H. 2015. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Kusdi. 2012. *Budaya Organisasi. Cetakan kelima*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mahmudi, 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Manulang, M. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Masri Singarimbun, 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. 2012. *Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik. Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syafi'ie, Inu Kencana. 2012. *Etika Politik*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Erlangga.

Sondang P. Siagian, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Terry, George R dan Rue, Leslie W. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan ke 16. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Trinto. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Selatan: Oryza.

Winardi. 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Zulkifli AM, 2012. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Dokumentasi:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan public.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.