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

EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

(Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

JIMY ALIZAR PUTRA
NPM: 147310311

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU
2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama	:	Jimy Alizar Putra
NPM	:	147310311
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi	:	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing materi dalam naskah skripsiini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode panelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan

Pekanbaru, 10 April 2020

Turut menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Budi Mulianto, S.IP.,M.Si

Pembimbing 1

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama	:	Jimy Alizar Putra
NPM	:	147310311
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi	:	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)

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

Pekanbaru, 10 April 2020

Ketua

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

Sekretaris

Dita Fisdian Adni, S.IP.,M.IP

Anggota

2

Budi Mulianto, S.IP.,M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Jimy Alizar Putra
NPM	:	147310311
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi	:	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)

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 disyahkan sebagai sebuah karya ilmiah

Pekanbaru, 10 April 2020

Ketua	Sekretaris
Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP.,M.A	Dita Fisdian Adni, S.IP.,M.IP

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I	Program Studi Ilmu Pemerintahan Ketua
Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP.,M.Si	Budi Mulianto, S.IP.,M.Si

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsiyang berjudul **"Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)".**

Pada kesempatan ini juga penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat pada penulis baik moril maupun materil guna menyelesaikan skripsiini, antara lain :

1. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Budi Mulianto, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP.,M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam meluangkan waktu, pikiran dan tenaga demi kesempurnaan skripsiini.
4. Bapak dan Ibu segenap dosen/asisten dosen yang telah banyak memberikan berbagai ilmu dan pada akhirnya dapat dipergunakan dalam penyusunan skripsiini dan bapak/ibu serta saudara/saudari segenap staf dan pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Universitas Islam Riau yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran Administrasi penyelesaian skripsiini.

5. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang memberikan izin pengambilan data serta informasi kepada penulis terkait dengan penelitian ini.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta atas kerja keras dan doa restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.
7. Teman seperjuangan dalam menuntut ilmu yang banyak meluangkan waktu bersama penulis dalam menyelesaikan skripsiini.

Dalam penelitian ini mungkin terdapat kesilapan dan kekurangan dalam penulisan atau dari materi, maka penulis mengharapkan kritikan dan saran demi kesempurnaan penelitian ini, selanjutnya penulis mengharapkan semoga skripsiini dapat memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, 2020

ttd

Jimy Alizar Putra

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING ..... **ii**
PERSETUJUAN TIM PENGUJI ..... **iii**
PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH ..... **xii**
ABSTRAK ..... **xiii**
ABSTRACT ..... **xiv**

BAB I : PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 13

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR
A. Studi Kepustakaan 15
1. Konsep Ilmu Pemerintahan 15
2. Konsep Evaluasi 17
3. Konsep Efektifitas 24
4. Konsep Kecukupan 25
5. Konsep Perataan 27
6. Konsep Responsivitas 30
7. Konsep Ketepatan 31
8. Teori Pelayanan 31
9. Konsep Publik 36
10. Konsep Izin Mendirikan Bangunan 37
B. Penelitian Terdahulu 39
C. Kerangka Pikir 40
D. Konsep Operasional 41
E. Operasionel Variabel 42
F. Teknik pengukuran 43

BAB III : METODE PENELITIAN
A. Tipe Penelitian 46
B. Lokasi Penelitian 46
C. Populasi dan Sampel 47
D. Teknik Penarikan Sampel 47
E. Jenis dan Sumber Data 48
F. Teknik Pengumpulan Data 49
G. Teknik Analisis Data 50
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian 50

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru..... 51
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 59

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Identitas Responden..... 66
B. Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan..... 69
C. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan..... 87

BAB VI : PENUTUP
A. Kesimpulan..... 89
B. Saran..... 89

DAFTAR KEPUSTAKAAN..... 91

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel		Hlm
I.1	Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru…….	7
I.2	Jumlah Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru……...	10
II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian…….	38
II.2	Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)……	41
III.1	Populasi dan sampel.....	46
III.2	Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)……...	49
V.1	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	65
V.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	67
V.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
V.4	Tanggapan Pengurus IMB mengenai Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	70
V.5	Tanggapan Dari Pegawai Sub Bagian Perizinan Mengenai Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	71
V.6	Tanggapan Dari Pengurus IMB Mengenai Ketepatan Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	73
V.7	Tanggapan Dari Pegawai Bidang Perizinan Mengenai Ketepatan Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	74

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

V.8 Tanggapan Dari Pengurus IMB Mengenai Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 76

V.9 Tanggapan Responden Dari Pegawai Sub Bagian Perizinan Mengenai Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 77

V.10 Tanggapan Dari Pengurus IMB Mengenai Perataan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 79

V.11 Tanggapan Dari Pegawai Sub Bidang Perizinan Mengenai Perataan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 80

V.12 Tanggapan Dari Pengurus IMB Mengenai Responsivitas Pelayanan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 83

V.13 Tanggapan Dari Pegawai Bidang Perizinan Mengenai Responsivitas Pelayanan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 84

V.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan..... 86

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hlm
I.1	Alur Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.....	9
II.I.	Kerangka Pikir Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)……..	39

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsiyang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Jimy Alizar Putra
NPM	:	147310311
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi	:	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)

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

1. Bahwa, naskah Skripsiini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyarat administratif, akademik dan keuangan yang melekat kepadanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa ternyata melaggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan ujian konferehensif yang telah saya ikut serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tampa tekanan dari pihak manpun juga.

Pekanbaru, 10 April 2020
Pelaku Pernyataan,

Jimy Alizar Putra

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU
(Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)

ABSTRAK
Jimy Alizar Putra

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan pendukung tugas Walikota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal. Tugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota pekanbaru dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Salah satu pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah Izin Mendirikan Bangunan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terhadap pengurusan izin mendirikan bangunan belum berjalan dengan maksimal. Dalam penelitian ini, yang menjadi permasalahan adalah bagaimana pelaksanaan serta hambatan dalam Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan. Adapun tipe penelitian dalam penelitian adalah termasuk kedalam tipe *penelitian Kuantitatif* dengan menggunakan metode *Survey Deskriptif*. Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, pegawai sub bagian perizinan dan masyarakat yang mengurus surat izin mendirikan bangunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan dapat dikatakan cukup baik dengan melihat 5 indkator yang telah penulis tetapkan dan hasil rekapitulasi tanggapan responden sebanyak 18 orang atau 50 %. Hambatan dalam Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan adalah sering kali terjadi keterlambatan dalam pengurusan, permohonan yang diajukan tidak lengkap, sarana dan prasarana serta kurangnya kesadaran dari masyarakat.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

EVALUATION OF SERVICE IMPLEMENTATION IN THE INTEGRATED INVESTMENT SERVICE AND INTEGRATED SERVICES OF ONE DOOR OF PEKANBARU CITY
(Study of Building Permit Management)

ABSTRACT
Jimy Alizar Putra

The One Stop Pekanbaru Investment and Integrated Service Office is a supporter of the Mayor's duties in the area of integrated licensing and non-licensing services as well as investment. The task of the One Stop Pekanbaru Investment and Integrated Service Office is to carry out a part of the Pekanbaru City regional government affairs in the field of licensing and non-licensing services in an integrated manner and investment with the principles of coordination, integration, synchronization, simplication, security and certainty. One of the licensing services carried out by the Office of Investment and Integrated Services of One Door Pekanbaru City is Building Permit. However, in its implementation, the service at the Department of Investment and Integrated Services of One Door Pekanbaru City for the management of building permits has not been running optimally. In this study, the problem is how the implementation and obstacles in the service of the Department of Investment and Integrated Services of One Door Pekanbaru City in the management of building permits. The type of research in the study is included in the type of quantitative research using descriptive survey methods. The population in this study was the Head of the Pekanbaru One-stop Investment and Integrated Service Office, employees of the licensing sub-section and the community who took care of building permits. The results of the study showed that the Implementation of Services in the Investment Office and Integrated Services of One Door Pekanbaru City in the Management of Building Permits can be said to be quite good by looking at the 5 indicators that the author has set and the recapitulation results of respondents' responses of 18 people or 50%. Obstacles in Services at the One Stop Pekanbaru Investment and Integrated Services Office in the Management of Building Permits, there are often delays in processing, requests are incomplete, facilities and infrastructure as well as a lack of awareness from the community.

Keywords: Evaluation, Service, Building Permit

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Negara adalah suatu organisasi yang di dalamnya terdapat rakyat, wilayah yang permanen, dan pemerintahan yang sah. Dalam arti luas Negara merupakan sosial (masyarakat) yang di atur secara konsitusional (berdasarkan Undang-Undang) untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Untuk mencapai tujuan Negara tersebut di susunlah pemerintahan secara bertingkat mulai dari pusat sampai ke daerah. Hal ini sejalan dengan isi Pasal 18 UUD 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembatuan.

Dalam rangka mewujudkan tujuan negara sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan UUD Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, maka disusunlah Pemerintahan Indonesia sebagai Negara Kesatuan yang mempunyai 2 bentuk pemerintahan yaitu pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Dalam pasal 18 disebutkan wilayah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Indonesia di bagi atas wilayah provinsi dan provinsi dibagi kedalam Kabupaten atau Kota.

Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Tugas-tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Pelaksanaan otonomi daerah sebagai konsekuensi dilaksanakannya asas desentralisasi memang telah banyak memberikan angin segar, terutama terhadap daerah. Dengan dijalankan sistem desentralisasi ini berarti daerah diberikan kewenangan yang luas untuk mengatur rumah tangganya secara otonom. Pada hakikatnya tujuan dari keberadaan otonomi daerah ini adalah untuk memberi peluang pada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan-urusan pemerintahan baik urusan wajib maupun urusan pilihan.

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap kedudukan, tugas dan wewenang Pemda, maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang ini menekankan pada daerah agar mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan pasal 9 Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa pemerintah pusat menyerahkan sejumlah urusan pada daerah,Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusanpemerintahan umum. Urusan tersebut yaitu :

a. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.
b. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
c. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Kemudian di dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dikatakan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sementara itu, di dalam pasal 1 ayat (3) menjelaskan bahwa pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sebagai satuan pemerintahan daerah, daerah diberi sejumlah urusan pemerintahan, yang salah satu diantaranya urusan kewenangan sehingga di daerah ada urusan wajib dan urusan pilihan. Dalam pasal 12 Undang-Undang 23 tahun 2014 Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang di wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, yang diberikan dengan pelayanan dasar, meliputi :

a. Pendidikan
b. Kesehatan
c. Pekerjaan umum dan penataan ruang.
d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
e. Ketentraman, Ketertiban umum, dan Pelindungan Masyarakat
f. Sosial

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

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Selanjutnya pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Urusan Pilihan adalah urusan pemerintahan yang secara nyataa dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan derah yang bersangkutan, yang meliputi:

a. Kelautan dan Perikanan
b. Pertanian
c. Kehutanan
d. Energi dan Sumber Daya Mineral
e. Pariwisata
f. Industri
g. Perdagangan
h. Ketransmigrasian

Dari sekian banyak urusan-urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kota/kabupaten salah satunya adalah Penyelenggaraan pelayanan dasar pekerjaan umum dan penataan ruang. Pentingnya pelayanan terhadap masyarakat juga merupakan strategi dalam rangka mendapat kesan positif dari masyarakat. akan tetapi tidak hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap masyarakat saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik dari masyarat. Pelayanan harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan yang mempunyai keunggulan.

Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kota yang ada di Provinsi Riau yang sekaligus sebagai ibukota Provinsi Riau. Kota Pekanbaru memiliki jumlah penduduk 950,571 jiwa. Kota ini membawahi 12 kecamatan dan 63 Kelurahan. Sejalan dengan hal diatas, sehubungan dengan padatnya jumlah penduduk, maka

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masalah pembangunan merupakan masalah yang serius bagi pemerintah kota Pekanbaru harus lebih memperhatikan mengenai perizinan bangunan di Kota Pekanbaru ini.

Untuk mengurusi urusan mengenai perizinan bangunan, pemerintah membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Thun 2008 Tentang Susunan Organisasi , Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan pendukung tugas Walikota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal. Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota pekanbaru dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Adapun jenis perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

a. Izin gangguan.
b. Izin Mendirikan Bangunan.
c. Izin Usaha Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet.
d. Surat Izin Usaha Perdagangan.
e. Tanda Daftar Perusahaan.
f. Tanda Daftar Gudang.
g. Izin Usaha Industri dan IUI Perluasan.
h. Tanda Daftar Industri.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

i. Perizinan Penanaman Modal.
j. Perizinan Periwisata.
k. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah.
l. Izin Lokasi Pendirian SPBU.
m. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C dan D.
n. Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dan D.
o. Izin Klinik.
p. Izin Optik.
q. Surat Izin Praktek Dokter.
r. Izin Usaha Angkutan Barang dan Izin Dispensasi Jalan.
s. Surat Keterangan Fiskal.
t. Surat Keterangan Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran.
u. Surat Izin Kerja Perawat.
v. Izin Praktek Balai Pengobatan.
w. Izin Praktek Balai Pengobatan Tradisional.

Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel I.1 Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	Izin Gangguan	5 hari kerja
2	Izin Mendirikan Bangunan	14 hari kerja
3	Izin Usaha Pengelolaan Dan Pengusahaan Sarang Burung Walet	5 hari kerja
4	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 hari kerja
5	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	4 hari kerja
6	Tanda Daftar Gudang	4 hari kerja
7	Izin Usaha Industri (IUI) Dan Iui Perluasan	3 hari kerja
8	Tanda Daftar Industri	3 hari kerja
9	Perizinan Penanaman Modal	3 hari kerja
10	Perizinan Pariwisata	7 hari kerja
11	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah.	1 hari kerja
12	Izin Lokasi Pendirian SPBU.	15 hari kerja
13	Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C dan D.	6 hari kerja
14	Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dan D.	6 hari kerja
15	Izin Klinik.	6 hari kerja
16	Izin Optik.	3 hari kerja
17	Surat Izin Praktek Dokter.	3 hari kerja
18	Izin Usaha Angkutan Barang dan Izin Dispensasi Jalan.	2 hari kerja
19	Surat Keterangan Fiskal.	3 hari kerja
20	Surat Keterangan Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran.	6 hari kerja

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

21	Surat Izin Kerja Perawat.	3 hari kerja
22	Izin Praktek Balai Pengobatan.	3 hari kerja
23	Izin Praktek Balai Pengobatan Tradisional	3 hari kerja

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2019

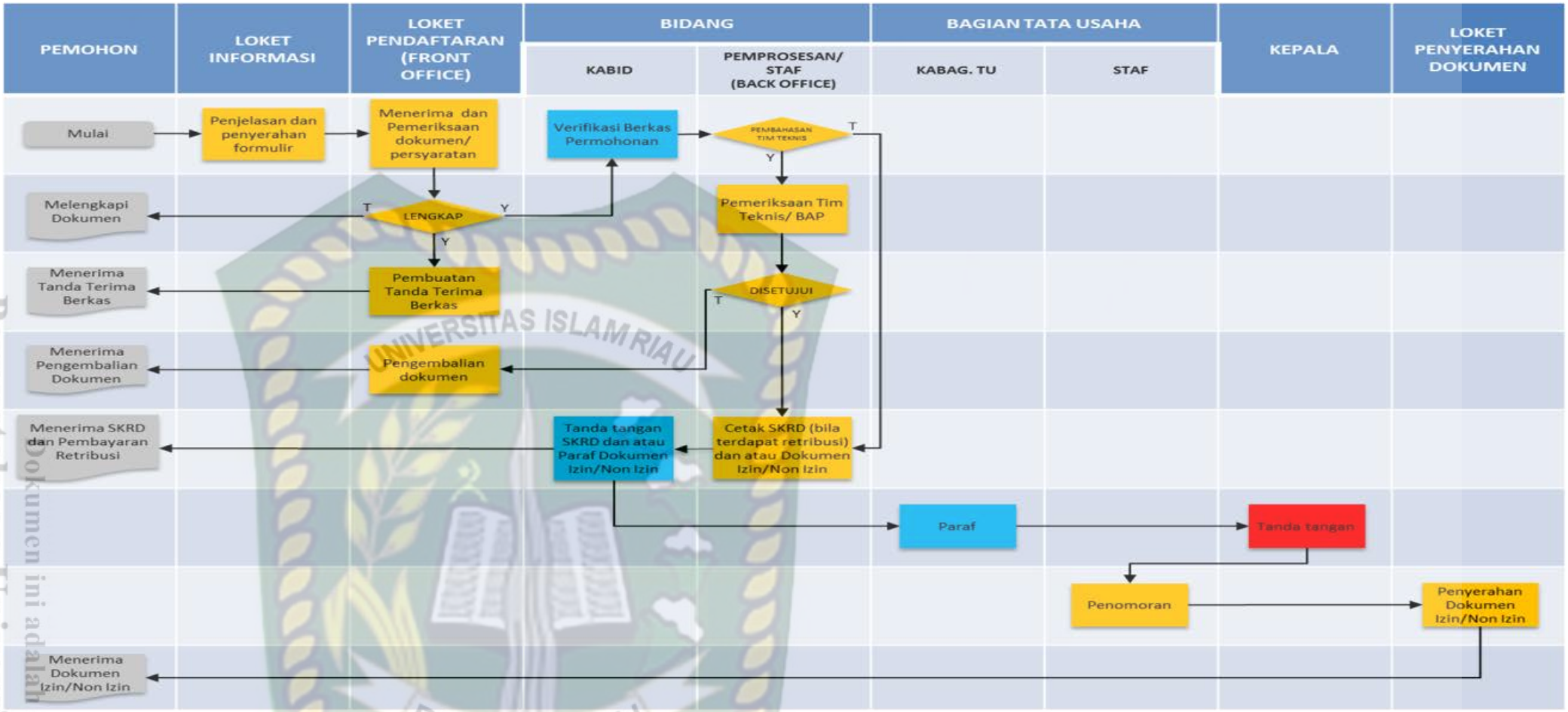
Dari sejumlah pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan. Adapun syarat untuk melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan di kota pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Fotocopy bukti kepemilikan tanah dari BPN.
2. Fotocopy KTP.
3. Fotocopy bukti pembayaran PBB.
4. Arahan perencanaan.
5. Gambar bangunan yang telah ditanda tangani oleh perencana dan telah diasistensi.
6. Surat untuk pemohon yang mendirikan bangunan bukan diatas tanah miliknya.
7. Izin prinsip bagi bangunan yang diisyaratkan.
8. Rekomendasi dari instansi terkait bangunan yang diisyaratkan.
9. Dokumen amdal atau UKL-UPL bagi bangunan yang diisyaratkan.
10. Surat kuasa.

Adapun alur dalam pengurusan izin mendirikan bangunan adalah sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar I.1 Alur Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2019

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Arsip Milik :
Dokumen ini adalah

Berdasarkan gambar I.1 diatas, maka dapat diketahui alur pengurusan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Pemohon meminta informasi mengenai Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (Tower);
2. Petugas Desk memberikan informasi tentang Prosedur Izin Mendirikan Bangunan(Tower);
3. Pemohon memasukan berkas ke loket penerimaan;
4. Petugas menerima dan memeriksa berkas permohonan izin dari Pemohon. Jika lengkap dan memenuhi syarat, dilanjutkan ke proses berikutnya. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
5. Tim teknis melakukan cek lokasi dan penghitungan. Jika memenuhi syarat diteruskan ke proses selanjutnya, jika tidak dikembalikan ke FO
6. Petugas membuat blanko retribusi sesuai hasil BAP oleh tim teknis.
7. Membuat tanda terima bukti setoran retribusi untuk pemohon
8. Petugas membuat izin pelaksana
9. Kabid memaraf surat izin pelaksana
10. Sekretaris memaraf izin pelaksana
11. Kepala Badan menandatangani izin pelaksana
12. Petugas memberi nomor surat izin pelaksana
13. Pemohon menerima surat izin pelaksana

Sejalan dengan hal diatas, adapun jumlah penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel I.2 Jumlah Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Bulan	Tahun Anggaran		
		2016	2017	2018
1	Januari	691	677	125
2	Februari	1.156	799	342
3	Maret	743	496	221
4	April	704	616	336
5	Mei	1.221	761	674
6	Juni	385	688	250
7	Juli	1.157	482	215
8	Agustus	447	250	447
9	September	444	483	667
10	Oktober	526	991	239

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

11	November	369	992	345
12	Desember	766	598	321

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada tiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah penggurusan surat Izin Mendirikan Bangunan, hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan. Melihat pentingnya Surat Izin Mendirikan bangunan tidak hanya sebagai suatu persyaratan bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan yang lainnya, tetapi surat Izin Mendirikan Bangunan juga sangat penting bagi negara, demi tercapainya tertib hukum dibidang perizinan bangunan sehingga menjamin kepastian hukum. Maka perlu perhatian serius dalam upaya mensukseskan program ini.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian apakah pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah menjalankan dengan maksimal dengan menggunakan teori evaluasi yang dikemukakan oleh Dunn (2003;610) kriteria evaluasi adalah dapat dibagi menjadi 5 yaitu sebagai berikut:

a. Efektifitas (dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan)
b. Kecukupan (tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal)
c. Perataan (dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik)
d. Responsivitas (anggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan)
e. Ketepatan (nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum menunjukkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan teori yang telah penulis tetapkan diatas. Adapun fenomena-fenomena yang penulis temukan dilapangan sesuai dengan teori yang telah penulis tetapkan adalah sebagai berikut :

1. Masih terlihat kurangnya ketepatan dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota pekanbaru dalam pengurusan izin mendirikan bangunan, hal ini dilihat bahwasannya masyarakat banyak mengeluhkan lamanya pelayanan izin mendirikan bangunan ini, di dalam standar pelayanannya 14 hari kerja akan tetapi dalam pelaksanaanya penyelesaiannya selama 3 minggu bahkan 4 minggu, hal ini mengakibatkan keterlambatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat yang mengajukan izin mendirikan bangunan.
2. Masih terlihat kurangnya responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan, sering kali pegawai di Dinas Penananam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bersikap kurang respon terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan, padahal tidak semua masyarakat yang mengurus memahami prosedur pengurusan tersebut.

Dari latar belakang permasalahan yang telah penulis jelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang akan dituangkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dalam bentuk skripsi dengan judul **"Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)".**

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah penulis jelaskan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. **Tujuan Penelitian**

   Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan.
   b. Untuk mengetahui faktor dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan.

2. **Kegunaan Penelitian**

   a. Teoritis

      Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik khususnya mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan.

b. Praktis

Sebagai bahan bandingan bagi rekan-rekan mahasiswa untuk meneliti lebih lanjut mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan.

c. Sumbangan pikiran

Sebagai bahan masukan bagi pemerintah untuk meneliti lebih lanjut mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II
STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan.

Menurut Ndraha (2005: 6) mendefenisikan arti pemerintahan adalah orang-orang yang berwenang memproses pelayanan *publik* dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntunan yang diperintah.

Sejalan dengan hal diatas, Ndraha (2005 : 25) juga menjelaskan bahwa fungsi bersifat objektif sedangkan tugas bersifat subjektif. Adapun fungsi pemerintahan ada 3 (tiga) adalah:

a. Fungsi pembangunan.
b. Fungsi pemberdayaan, dan.
c. Fungsi peleyanan.

Defenisi pemerintahan menurut U. Rosenthal yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh JRG Djopari yang kemudian ditulis kembali oleh Syafiie yang mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dalam proses-proses pemerintahan umum (Syafiie, 2001: 32).

Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya Negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya. Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan di harapkan dapat terlaksana dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut sekalian pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan Kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada. (Musanef, 2002; 15).

Sedangkan menurut Ndraha (2005; 7) mendefinisikan Ilmu Pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (Unit Kerja Publik) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Menurut Syafiie (2001; 20) Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu atau seni dikatakan karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan, sedangkan dikatakan ilmu karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, universal, sistematis dan spesifik.

Adapun fungsi pemerintahan secara umum menurut Musanef (2002; 22) adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan, pembangunan.
2. Pembinaan masyarakat.

Aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak dari pada pelaksanaan pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat di tuntut untuk selalu pro aktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada. Meningkatkan tuntutan tersebut maka semua akan terjadi juga peningkatan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tugas dan tanggung jawab semua aparatur Pemerintah baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Selama ini pemerintahan di jalankan belum dilaksanakan secara maksimal, dikarenakan kinerja aparat masih lemah. Secara substantif, menurut Rasyid (2000; 48), tugas pemerintahan di bagi dalam 3 fungsi pokok yaitu :

a. Pelayanan *(service).*
b. Pemberdayaan *(empowerment).*
c. Pembangunan *(development.*

Ketiga fungsi pemerintahan di atas memliki keterkaitan satu sama lainnya, yakni :

a. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.
b. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat.
c. Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

2. Konsep Evaluasi.

Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal),* pemberian angka (*rating)* dan penilaian (*assesment).* Evaluasi kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik. Akuntabilitas bukan sekedar kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, akan tetapi meliputi apakah uang tersebut dibelanjakan secara ekonomis, efektif dan efisien.

Pendapat William N. Dunn, istilah evaluasi mempuyai arti yaitu secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal),* pemberian angka (*ranting),* dan penilaian (*assesment),* kata-kata yang menyatakan usaha

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informsi mengenai nilai atau manfaat hasil kabijakan. (Dunn, 2003;608).

Pengertian diatas menjelaskan bahwa evaluasi merupakan hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kerja adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam suatu kebijakan, nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat suatu kebijakan bermanfaat bagi pelayanan publik.

Adapun menurut Taliziduhu dalam buku Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya (Ndraha, 2005;201). Kesimpulannya adalah perbandingan antara tujuan yang hendak dicapai dalam penyelesaian masalah dengan kejadian yang sebenarnya, sehingga dapat disimpulkan dengan analisa akhir apakah suatu kebijakan harus direvisi atau dilanjutkan.

Menurut pendapat diatas, evaluasi adalah penilaian secara sistematis untuk melihat sejauh mana efisiensi suatu program masukan untuk memaksimalakan keluaran. Evaluasi juga digunakan untuk mecapai tujuan dari program pencapaian hasil atau efektifitas, dan kesesuaian program kebijakan dan kebutuhan masyarakat.

Evaluasi juga termasuk salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sudarwan Danin mengemukakan definisi penilaian (*evaluating)* adalah proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut yaitu :

a. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
b. Bahwa penilaian intu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen.
c. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai. (Danim, 2001;14).

Pendapat diatas dapat diperoleh gambaran bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana, sehingga diperoleh informasi mengenai nailai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya.

Evaluasi mempunyai karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya yaitu :

1. Fokus nilai. Evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari sesuatu kebijakan dan program.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Interdependensi fakta-nilai. Tuntutan evaluasi tergantung baik fakta maupun nilai.
3. Orientasi masa kini dan masa lampau. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokat, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan.
4. Dualitas nilai. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara. (Dunn, 2003;608-609).

Berdasarkan penjelasan diatas, karakteristik evaluasi terdiri dari empat karakter yaitu :

a. Fokus nilai, karena evaluasi adalah penilaian dari suatu kebijakan dalam ketepatan pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.
b. Interdependensi fakta-nilai, karena untuk menentukan nilai dari suatu kebijakan bukan hanya dilihat dari tingkat kinerja tetapi juga dilihat dari bukti atau fakta bahwa kebijakan dapat memecahkan masalah tertentu.
c. Orientasi masa kini dan masa lampau, karena tuntutan evaluastif diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu sehingga hasil evaluasi dapat dibandingkan nilai dari kebijakan tersebut.
d. Dualistis nilai, karena nilai-nilai dari evaluasi mempunyai arti ganda baik rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada maupun nilai yang diperlukan dalam mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain.

Evaluasi mengandung pengertian suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai dai sesuatu. Dari aspek pelaksanaan, evaluasi adalah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

keseluruhan kegiatan pengumpulan data dan informasi, pengolahan, penafsiran dan pertimbangan untuk membuat keputusan. Evaluasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan atau proses untuk mengukur dan selanjutnya menilai sampai dimanakah tujuan yang telah dirumuskan sudah dapat dilaksanakan. Evaluasi merupakan suatu proses yang mendasar diri pada disiplin ketat dan tahapan waktu. (Nurcholis, 2005;169)

Berbeda dengan analisis kebijakan (*polivy analysis)* yang memusatkan perhatian pada kemungkinan efek (*probable effects)* dari suatu kebijakan sebelum efek nyata terjadi. Evaluasi kebijakan merupakan suatu analisis kebijakan yang memberi perhatian sepenuhnya pada efek/dampak yang telah benar-benar terjadi. Evaluasi kinerja kebijakan merupakan penilaian yang bersifat sistematis terhadap kebijakan/program (yang dalam bentuk nyata berupa kegiatan atau sekelompok kegiatan yang dilakukan oleh pemeirntah dan pelaku lainnya) dalam rangka membuat penetapan tentang efek/dampak kebijakan/program, baik untuk jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang. (Mustopadidjaja, 2003;152)

Adapun evaluasi dengan menggunakan tipe sistematis atau juga sering disebut sebagai evaluasi ilmiah merupakan evaluasi yang mempunyai kemampuan lebih baik untuk menjalankan evaluasi kebijakan dibandingkan dengan tipe evaluasi yang lain. (Winarno, 2007;230)

Namun demikian, evaluasi tentang dampak kebijakan pada dasarnya hanya merupakan salah satunya saja dari apaa yang bisa dilakukan oleh seorang evaluator dalam melakukan evaluasi kebijakan. Setidaknya ada 3 (tiga) hal yang dapat dilakukan seorang evaluator dalam melakukan evaluasi kebijakan publik, ketiga hal tersebut adalah :

a. Evaluasi kebijakan mungkin menjelaskan keluaran-keluaran kebijakan, seperti misalnya pekerjaan, uang, materi yang diproduksi dan pelayanan yang disediakan.
b. Evaluasi kebijakan barang kali mengenai kemampuan kebijakan dalam memperbaiki masalah-masalah sosial seperti misalnya usaha untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dan mengurangi tingkat kriminalitas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Evaluasi kebijakan barang kali menyangkut kebijakan-kebijakan dalam bentuk *Policy fed back*, termasuk di dalamnya reaksi dan tindakan-tindakan pemerintah atau pernyataan dalam sistem pembuatan kebijakan atau dalam beberapa pembuat keputusan. (Winarno, 2007;230-232)

Untuk melakukan evaluasi baik dengan margin kesalahan yang minimal, beberapa ahli mengembangkan langkah-langkah dalam evaluasi kebijakan. Salah satunya adalah menurut Edward A. Suchman dalam Winarno (2007;230) mengemukakan 6 (enam) langkah dalam evaluasi kebijakan, yaitu :

1. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi.
2. Analisis terhadap masalah.
3. Deskripsi dan standarisasi kegiatan.
4. Pengukuran terhadap tingkat perubahan yang terjadi.
5. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab lain.
6. Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak.

Menurut Santoso (2004;31) Evaluasi adalah proses penilaian yang sistematis mencangkup pemberian nilai, atribut, apresiasi dan pengenalan permasalahan serta pemberian solusi-solusi atas permasalahan yang ditemukan yang berkaitan erat dengan perencanaan yang secara utuh adalah salah satu fungsi dalam siklus manajemen apa saja yang direncanakan.

Kemudian dijelaskan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang menukur dan memberi nilai secara objektif dan valid, dimana sebagian besar manfaat pelayanan yang telah dicapai berdasarkan tujuan dari objek yang seharusnya diberikan dan yang nyata apakah hasil-hasil dalam pelaksanaan telah efektif dan efisien. (Wiryono Projodikoro, 2001;71)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tujuan evaluasi untuk perbaikan mengandung implikasi diperlukannya langkah berupa penilaian (*judgement).* Dengan kata lain, evaluasi dilakukan dalam rangka menilai tingkat efektifitas dari suatu kebijakan (*Policy effectivenees).* Hasil evaluasi bermanfaat dalam rangka perbaikan terhadap rumusan kebijakan dan/atau implementasi kebijakan. (Mustopadidjaja, 2003;153)

Tujuan pokok dari evaluasi bukanlah untuk menyalah-nyalahkan, melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan dari suatu kebijakan publik. Jadi evaluasi bertujuan untuk mencari kekurangan dan menutup kekurangan. (Nugroho, 2008;184)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dinyatakan bahwa evaluasi adalah suatu proses penilaian atau penafsiran apa yang menjadi tujuan dari suatu kebijakan dan sejauh mana dapat dilaksanakan kebijakan tersebut.

Dengan kata lain, evaluasi merupakan proses dimana keberhasilan yang dicapai dibandingkan dengan seperangkat keberhasilan yang diharapkan. Perbandingan ini kemudian dilanjutkan dengan pengidentifikasian faktor-faktor yang berpengaruh pada kegagalan dan keberhasilan. Evaluasi ini dapat dilakukan secara internal oleh mereka yang melakukan proses yang sedang dievaluasi ataupun oleh pihak lain, dan dapat dilakukan secara teratur maupun pada saat yang tidak beraturan. Proses evaluasi dilakukan setelah sebuah kegiatan selesai, dimana kegunaannya adalah untuk menilai/menganalisa apakah keluaran, hasil ataupun dampak dari kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan yang diinginkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Dunn (2003;610) kriteria evaluasi adalah dapat dibagi menjadi 5 yaitu sebagai berikut:

a. Efektifitas (dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan)
b. Kecukupan (tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal)
c. Perataan (dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik)
d. Responsivitas (anggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan)
e. Ketepatan (nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut)

3. Konsep Efektifitas.

Efektifitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut William. N. Dunn menyatakan bahwa efektifitas mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Yang secara dekat hubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneternya (2003; 429).

Dari segi pengertian efektifitas usaha diatas, maka dapat diartikan bahwa efektifitas adalah sejauhmana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam pelaksanaan tugas pokok, kualitas produk yang dihasilkan dan perkembangan. Pendapat lain juga dinyatakan oleh Susanto yang menyatakan bahwa efektifitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi (2003; 156).

Menurut Sudarwan Danim menyebutkan ukuran efektifitas yaitu sebagai berikut :

a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan dengan keluaran.
b. Tingkat kepuasan yang diperoleh artinya ukuran dalam efektifitas ini dapat kuantitatif dan dapat kualitatif.
c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan.
d. Intensitas yang dicapai artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi (Danim, 2001; 120).

Sehubung dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, maka ukuran efektifitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu menunjukkan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

4. Konsep Kecukupan.

William N. Dunn mengemukakan bahwa kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah (2003; 430). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektifitas dengan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Hal ini, dalam kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan. kriteria tersebut berkenaan dengan empat tipe masalah yaitu

a. Masalah tipe I, masalah dalam tipe ini meliputi biaya tetap dan efektifitas yang berubah dari kebijakan. Jadi tujuannya adalah memaksimalkan efektifitas pada batas risorsis yang tersedia.
b. Masalah tipe II. Masalah pada tipe ini menyangkut efektifitas yang sama dan biaya yang berubah dari kebijakan. Jadi, tujuannya adalah untuk meminimalkan biaya.
c. Masalah tipe III. Masalah pada tipe ini menyangkut biaya dan efektifitas yang berubah dari kebijakan.
d. Masalah tipe IV. Masalah pada tipe ini mengandung biaya sama dan juga efektifitas tetap dari kebijakan. Masalah ini dapat dikatakan sulit dipecahkan karena satu-satunya alternatif kebijakan yang tersedia barangkali adalah tidak melakukan sesuatu pun (Dunn, 2003; 430-431).

Tipe-tipe masalah diatas merupakan suatu masalah yang terjadi dari suatu kebijakan sehingga dapat disimpulkan masalah tersebut termasuk pada salah satu tipe masalah tersebut. Hal ini berarti bahwa sebelum suatu produk kebijakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

disahkan dan dilaksanakan harus ada analisis kesesuaian metoda yang akan dilaksanakan dengan sasaran yang akan dicapai, apakah cara sudah benar atau menyalahi aturan atau teknis pelaksanaannya yang benar.

5. Konsep Perataan

William N Dunn menyatakan bahwa kriteria kesamaan erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat (Dunn, 2003; 434). Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien dan mencukupi apabila biaya-manfaat merata. Kunci dari perataan yaitu keadilan atau kewajaran.

Seberpa jauh suatu kebijakan dapat memaksimalkan kesejahteraan sosial dapat dicari melalui beberapa cara yaitu :

a. Memaksimalkan kesejahteraan individu. Analis dapat berusaha untuk memaksimalkan kesejahteraan individu secara simultan. Hal ini menuntut agar peringkat prefensi transitif tunggal dikontruksikan berdasarkan nilai semua individu.
b. Melindungi kesejahteraan minimum. Disini analis mengupayakan peningkatan kesejahteraan sebagian orang dan pada saat yang sama melindungi posisi orang-orang yang dirugikan. Pendekatan ini didasarkan pada kriteria pareto yang menyatakan bahwa suatu keadaan sosial dikatakan lebih baik dari yang lainnya jika paling tidak ada satu orang yang diuntungkan dan tidak ada satu orangpun yang dirugikan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pareto ortimum adalah suatu keadaan sosial dimana tidak mungkin membuat yang lain dirugikan.

c. Memaksimalkan kesejahteraan bersih. Disini analisis berusaha meningkatkan kesejahteraan bersih tetapi mengasumsikan bahwa perolehan yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengganti bagian yang hilang. Pendekatan ini didasarkan pada kriteria Kaldor-Hicks. Suatu keadaan sosial baik dari yang lainnya jika terdapat perolehan bersih dalam efisiensi dan jika mereka memperoleh dapat menggantikan mereka yang kehilangan. Untuk tujuan praktis kriteria yang tidak mensyaratkan bahwa yang kehilangan secara nyata memperoleh kompensasi ini, mengabaikan isu perataan.

d. Memaksimalkan kesejahteraan redistributif. Disini analis berusaha memaksimalkan manfaat redistributif untuk kelompok-kelompok yang terpilih, misalnya mereka yang secara rasial tertekan, miskin atau sakit. Suatu situasi sosial dikatakan lebih baik dari lainnya jika menghasilkan pencapaian kesejahteraan anggota-anggota masyarakat yang dirugikan (Dunn, 2003; 435-436).

Pelaksanaan kebijakan haruslah bersifat adil dalam arti semua sektor dan dari segi lapisan masyarakat harus sama-sama dapat menikmati hasil kebijakan. Karena pelayanan publik merupakan pelayanan dari birokrasi untuk masyarakat dalam memenuhi kegiatan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik sendiri menghasilkan jasa publik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pandapat dari ahli yang sama menyatakan untuk membuat rekomendasi di sektor publik analisis biaya-manfaat mempunyai beberapa ciri khusus sebagai berikut :

1. Analisis biaya manfaat berusaha untuk mengukur semua biaya dan manfaat untuk masyarakat yang kemungkinan dihasilkan dari program publik, termasuk berbagai hal yang tidak terlihat yang tidak mudah untuk diukur biaya dan manfaatnya dalam bentuk uang.
2. Analisis biaya dan manfaat secara tradisional melambangkan rasionalitas ekonomi, karena kriteria sebagain besar ditentukan dengan penggunaan efisiensi ekonomi secara global. Suatu kebijakan atau program dikatakan efisiensi jika manfaat bersih adalah lebih besar dari nol dan lebih tinggi dari manfaat bersih yang mungkin dapat dihasilkan dari sejumlah alternatif investasi lainnya di sektor swasta dan publik.
3. Analisis biaya manfaat secara tradisional menggunakan pasar swasta sebagai titik tolak di dalam memberikan rekomendasi program publik. Biaya kemungkinan dari suatu investasi publik selalu dihitung berdasarkan pada manfaat bersih apa yang mungkin dapat diperoleh dengan menginvestasikan di sektor swasta.
4. Analisis biaya manfaat kontemporer, sering disebut analisis biaya manfaat sosial, dapat juga digunakan untuk mengukur pendistribusian kembali manfaat. Karena analisis biaya manfaat menekankan kriteria keadilan, analisis ini konsisten dengan rasionalitas sosial.(Dunn, 2003; 448).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ciri yang keempat yaitu analisis biaya manfaat kontemporer termasuk pada kriteria perataan karena di dasarkan pada keadilan atau kewajaran, sehingga ciri tersebut dapat digunakan untuk mengukur pendistribusian yang merata pada kelompok-kelompok yang berbeda.

6. Konsep Responsivitas.

Menurut Dunn (2003; 437) menyatakan bahwa responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan atau wujud yang negatif berupa penolakan.

Dunn mengemukakan bahwa kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya (efektifitas, efisiensi, kecukupan dan kesamaan) masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan (2003; 437).

Oleh karena itu, kriteria responsivitas cerminan nyata kebutuhan, prefensi dan niali kelompok tertentu terhadap kriteria efektifitas, efisiensi, kecukupan dan kesamaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

7. Konsep Ketepatan.

Menurut William Dunn menyatakan bahwa kelayakan adalah kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas, substantif karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut (2003; 499).

Artinya ketepatan dapat diisi oleh indikator keberhasilan kebijakan lainnya. Misalnya dampak lain yang tidak mampu diprediksikan sebelumnya baik dampak tak terduga secara positif maupun negatif atau dimungkinkan alternatif lain yang dirasakan lebih baik dari suatu pelaksanaan kebijakan sehingga kebijakan bisa lebih dapat bergerak secara lebih dinamis.

8. Teori Pelayanan.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Moenir (2003; 26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Menurut Moenir (2003; 82) terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu :

a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalan segala tindakan dan perbuatan orang.
c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang mengambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja, yang berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.
d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
e. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
f. Faktor sarana dan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalan artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu (Moenir, 2003; 93).

Pedoman tersebut diatas diharapkan dapat digunakan untuk menyerealisasikan pengaturan kebijaksanaan operasional pelayanan umum berbagai instansi pemerintahan juga dimaksudkan pula sebagai upaya memacu mencapai sasaran pembangunan sektor aparatur Negara.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No 06 tahun 1995 yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi dipusat dan didaerah serta dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan Perundang-Undangan.

Pemerintah pada hakikatnya bertujuan pada pelayanan publik atau *Public Service* yaitu memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2002; 60) menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam studi tentang reformasi birokrasi, Dwiyanto mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik, yaitu :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Keluhan pengguna jasa.
b. Sikap aparat birokrasi, dalam merespon keluhan pengguna jasa.
c. Penggunaan, keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik.
d. Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan dan
e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada keterbukaan dalam kondisi apapun, sehingga menghasilkan akuntabilitas yang bersih dan masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, terbuka, sesuai dengan kondisi, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi.
4. Pertisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan. (Sinambela, 2006; 6)

Sementara itu Sutarto (1998; 65) mengatakan pelayanan terhadap masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugas pada saat pelayanan perlu adanya seorang pemimpin yang bertujuan mengamati pelaksanaan administrasi. Proses administrasi agar semua rencana Negara terlaksana dengan baik.

Menurut Suparlan (1994;16) mengatakan bahwa pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (Public Service) yang merupakan bantuan pertolongan yang diberikan oleh pemerintah secara materil maupun non materil.

Dengan adanya suatu pelaksanaan pelayanan administrasi maka pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai dapat terlaksana dengan baik, karena pegawai dan karyawan adalah petugas pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan jasa berupa pelayanan.

menurut Tjiptona (2000: 70) menyatakan kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh 4 faktor yaitu sebagai berikut:

a. Bukti langsung, meliputi kualitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
c. Daya Tanggap yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
d. Jaminan mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keragu-raguan.
e. Empati mencangkup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

9. Konsep Publik

Pengertian publik adalah sekelompok orang (individu) yang masing-masing memiliki kepentingan dalam hubungan antar manusia (sosiologis). Istilah publik diserap dari bahasa Inggris public yang secara etimologis berasal dari bahasa Latin, publicus yang berarti untuk orang for populicus. Populicus berasal dari kata populus yang berarti orang (people).

Menurut Herbert Blumer, sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu merupakan publik.

Sedangkan Emery Bogardus mendefinisikan Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial. Selanjutnya kata public diartikan sebagai bukan perseorangan, meliputi orang banyak, berkaitan dengan atau mengenai suatu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

negara, bangsa, atau masyarakat. Sebagaimana dinyatakan secara semantik tentang pengertian kata publik di atas bahwa kata publik meliputi pengertian orang banyak atau masyarakat beserta hubungannya. Sedangkan di dalam masyarakat itu sendiri terdapat berbagai bentuk masyarakat atau kesatuan sosial yang lebih kecil seperti suatu keluarga, suku bangsa atau suatu masyarakat daerah, atau suatu masyarakat profesi tertentu, maupun kolektivitas-kolektivitas sosial seperti pemerintah, negara, rakyat dan lain-lain.

10. Konsep Izin Mendirikan Bangunan.

Secara teori izin didefinisikan sebagai suatu perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan yang secara umum tidak dilarang dalam peraturan perundang-undangan asalkan dilakukan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan hukum yang berlaku (SF Marbun dan Mahmud MD, 2006 : 95). Sedangkan perbuatan hukum publik itu sendiri memiliki pengertian suatu perbuatan yang dilakukan oleh Pejabat Administrasi Negara yang tindakannya tersebut didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan hukum publik.

Pada dasarnya mendirikan bangunan adalah sebuah perbuatan yang berbahaya, hal ini karena bangunan merupakan tempat sentral bagi manusia berkatifitas sehari-hari, baik ketika dirumah maupun dikantor. Kriteria bahaya tersebut muncuk ketika bangunan tersebut memiliki syarat tertentu agar tida rubuh dan tidak mencelakai orang didalam atau disekitarnya. Bangunan didirikan dengan syarat pertimbangan dan perhitungan yang matang mengenai bentuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

struktur serta kekuatan bahan yang digunakan, dengan demikian banguan tersebut akan kuat dan tidak rusak/roboh mencelakai orang didalamnya.

Bangunan yang didirikan tanpa adanya perhitungan mengenai kekuatan struktur dan bahan maka akan mudah roboh dan menimbulkan bahaya bagi orang banyak. Dalam rangka melindungi keselamatan masyarakat banyak dari bahaya roboh/rusaknya bangunan maka kegiatan pembangunan harus diawasi, boleh dibangun tetapi dengan syarat tertentu. Diantara syarat itu salah satunya adalah harus kuat dari segi struktur konstruksi dan bahan yang digunakan, apabila tidak dipenuhi maka kegiatan mendirikan bangunan itu termasuk kategori membahayakan keselamatan masyarakat sehingga izin mendirikan bangunan tidak diberikan. Pengawasan pemerintah daerah terhadapp kegiatan membangun bangunan dilaksanakan melalui izin mendirikan bangunan yang dimohonkan oleh anggota masyarakat yang memberikan gambaran bangunan yang akan didirikan lengkap dengan gambat dan perhitungan struktur konstruksi. Kemudian setelah ditelioti dan dipertimbangkan dengan cermat, apabila memenuhi syarat izin tersebut dikelurkan dan pemohon dowajibkan membayar retribusi guna pemasukan keuangan daerah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Penelitian Terdahulu

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	M. Azmi Rada Putra (117310627)	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)	1. Sama-sama meneliti di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.	1. Penelitian ini mengenai evaluasi pelaksanaan pelayanan, sedangkan sahrul mengenai analisis pelayanan, sahrozi mengenai pelaksanaan pelayanan, dan wenny anggraini mengenai perananan BPTPM. 2. Objek penelitian ini adalah pelayanan di surat izin mendirikan bangunan, sedangkan sahrul kurnia mengenai izin gangguan, sahrozi mengenai izin tempat usaha. 3. Lokasi penelitian ini adalah di BPTPM Kota Pekanbaru, sedangkan Sahrul Kurnia di BPTPM kota Dumai, syahrosi di BPTPM kabupaten siak dan wenny di BPTPM Kabupaten Kampar 4. Tahun penelitian ini dilakukan pada tahun 2015 sementara Randa Rahdinata pada tahun 2011dan Celi Andriani pada tahun 2012, hasrul tahun 2012 dan andri supriyadi tahun 2012
2	Sahrul Kurnia (077310158)	Analisis Pelayanan Penerbitan Surat izin gangguan Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai		
3	Syahrozi (087310615)	Pelaksanaan Pelayanan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak (Studi Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha)		
4	Wenny Anggraini 087310057	Peranan Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal (Bptpm) Dalam Membentuk Citra Pelayanan Publik kabupaten kampar		

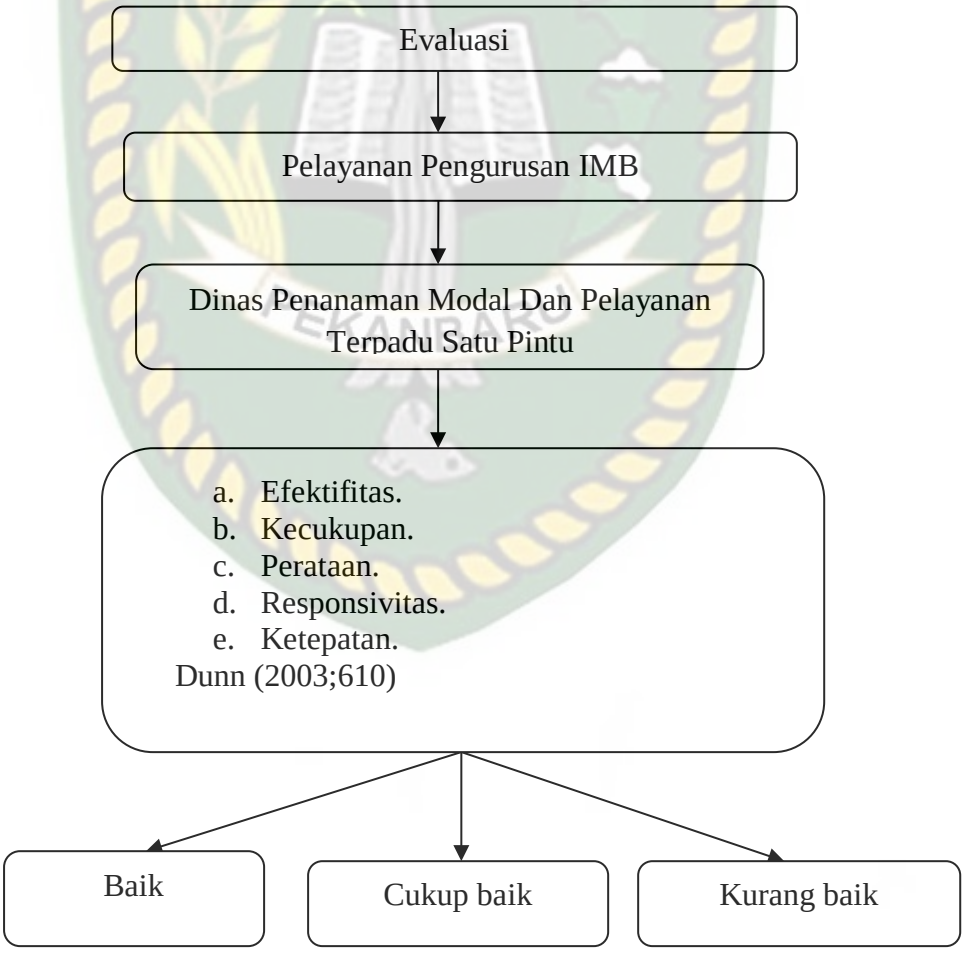
Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikiran bertujuan untuk menggambarkan tentang keterkaitan antara variable penelitian dengan indikator-indikator yang mempengaruhinya, yang dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan. adapun kerangka pikiran sebagai konsep untuk menganalisis variable dalam penelitian ini, yang digambarkan dengan diagram sebagai berikut :

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)



Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahan pemahanan dalam penggunaan konsep-konsep serta menghilangkan salah pengertian dari istilah-istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini maka penulis memperjelas tentang konsep yang akan dioperasionalkan dilapangan sebagaimana yang penulis maksudkan, sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang diteliti, untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut :

1. Evaluasi adalah suatu penaksiran (*appraisal)*, pemberian angka (*ranting),* dan penilaian (*assesment),* kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya.
2. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
3. Efektifitas yaitu sejauhmana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam pelaksanaan tugas pokok, kualitas produk yang dihasilkan dan perkembangan.
4. Kecukupan yaitu mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.
5. Perataan yaitu biaya dan manfaat pelayanan didistribusikan dengan merata kepada masyarakat
6. Responsivitas yaitu hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau masyarakat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

7. Ketepatan yaitu hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai
8. Izin Mendirikan Bangunan adalah sebuah perbuatan yang berbahaya, hal ini karena bangunan merupakan tempat sentral bagi manusia berkatifitas sehari-hari, baik ketika dirumah maupun dikantor.

E. Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah cara memberikan arti atau mendeskripsikan (penggambaran) dari sudut suatu variabel kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Sedangkan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai.

Tabel II.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Ukuran
Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediak	Evaluasi	1. Efektifitas	a. Ruangan tunggu pelayanan IMB b. Tempat parkir, c. Ketersediaan informasi,	Ordinal
		2. Ketepatan	a. Ketepatan waktu pelayanan IMB b. Ketelitian dalam penerbitan IMB	
		3. Kecukupan	a. Kecukupan Pegawai yang memberikan pelayanan IMB b. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai IMB	
		4. Perataan	a. Pelayanan IMB yang merata. b. Transparansi biaya	

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

an kepuasan pelanggan		5. Responsivitas	pelayanan IMB a. Komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan IMB b. Kebutuhan para pengurus dalam menerima pelayanan.	

Sumber : Modifikasi penulis, 2019

F. Teknik Pengukuran

Untuk dapat menjelaskan gambaran tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan, maka perlu ditetapkan pengukuran baik untuk variabel maupun untuk indikator variabel.

1. Untuk pengukuran indikator ditetapkan ukuran-ukuran sebagai berikut :

   Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

   Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

   Tidak baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran dibawah 44 %.

2. Untuk pengukuran sub indikator ditetapkan ukurannya sebagai berikut

a. Efektifitas , dapat dikatakan :

   Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

   Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tidak baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran dibawah 44 %.

b. Kecukupan, dapat dikatakan :

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Tidak baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran dibawah 44 %.

c. Perataan, dapat dikatakan

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Tidak baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran dibawah 44 %.

d. Responsivitas, dapat dikatakan

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Tidak baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran dibawah 44 %.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. Ketepatan, dapat dikatakan

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Tidak baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran dibawah 44 %.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.

Metode penelitian dirancang melalui langkah-langkah penelitian dari mulai operasionalisasi variabel, penentuan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data atau survei, model penelitian diakhiri dengan merancang analisis data dan pengujian hipotesis.

Adapun tipe penelitian dalam penelitian adalah termasuk kedalam tipe *penelitian Kuantitatif* dengan menggunakan metode *Survey Deskriptif*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen (Sugiyono (2015 : 53)

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah pada Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini adalah karena Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan salah satu yang memberikan pelayanan bidang perizinan, akan tetapi pelayanan tersebut belum berjalan dengan maksimal. Masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Populasi dan Sampel.

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90). Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, pegawai sub bagian perizinan dan masyarakat yang mengurus surat izin mendirikan bangunan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (Kountur, 2005 ; 137). Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel III.1 Populasi dan Sampel

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	1 orang	1 orang	100 %
2	Pegawai sub bagian perizinan	24 orang	12 orang	50 %
3	Masyarakat yang mengurus surat izin mendirikan bangunan	~	24 orang	
	Jumlah	**23 orang**	**37 orang**	

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Untuk sampel masyarakat yang mengurus izin, penulis menetapkan masyarakat yang mengurus pada bulan Maret 2019.

D. Teknik Penarikan Sampel.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru menggunakan teknik sensus yaitu penulis memungkinkan menggunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi yang ada untuk dijadikan sebagai responden.

Untuk Pegawai sub bagian perizinan menggunakan teknik sampel purposive sampling yaitu penulis menentukan sendiri besar sampel yang akan diambil, ditetapkan sebesar 50 % dari jumlah populasi yang ada untuk dijadikan sebagai responden.

Untuk Masyarakat yang mengurus surat izin mendirikan bangunan menggunakan teknik penarikan *Accidental Sampling* yaitu penentuan sampel dengan cara kebetuan atau yang mudah untuk dijumpai.

E. Jenis dan Sumber Data.

1. Data Primer

Merupakan data yang diambil secara langsung melalui tanya jawab langsung kepada responden mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan). Data tersebut berupa identitas responden serta tanggapan responden mengenai indikator Efektifitas, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan.

2. Data Sekunder.

Data yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga tidak bersifat otentik lagi, data sekunder dalam penelitian ini dan data-data pendukung lainnya yang berkenaan dengan Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan). Data tersebut berupa peraturan daerah serta foto-foto dokumentasi.

F. Teknik Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuisioner adalah pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguan (Riduwan, 2004;104). Kuisioner dilakukan dengan cara menyebarkan sejumlah pertanyaan secara terstruktur kepada responden yaitu pegawai sub bagian perizinan serta masyarakat yang melakukan pengurusan surat izin mendirikan bangunan.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada responden mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Yang dilakukan wawancara adalah Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
3. Dokumentasi adalah Salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. (Singarimbun, 1998; 15) Dokumentasi dalam penelitian ini adalah foto-foto penulis dengan responden pada saat wawancara dan menyebarkan kuisioner.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

G. Teknik Analisis Data.

Data primer dan data sekunder serta bahan-bahan yang diperlukan telah berhasil dikumpulkan, dan kemudian dipisahkan atau dikelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaan penelitian. Analisis data dilakukan secara *Deskriptif* dari keseluruhan data yang diperoleh untuk menggambarkan dan menjelaskan secara lebih rinci bagaimana kenyataan yang sebenarnya.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian.

Adapun jadwal kegiatan dalam penelitian ini adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel III.2 Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan)

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke 2019																Ket
		Maret				Juni				Agustus				Oktober				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan Dan Penyusunan UP	x	x	x	x													
2	Seminar UP						x	x										
3	Perberperanan UP							x	x									
4	Pembuatan Daftar Kuisioner									x	x							
5	Pengurusan Rekomendasi Penelitian									x								
6	Penelitian Lapangan									x	x	x						
7	Penelitian dan analisis Data									x	x	x	x					
8	Penyusunan Laporan Penelitian (skripsi)										x	x	x					
9	Konsultasi Dan Perberperanan Skripsi													x	x			
10	Ujian Skripsi															x		
11	Revisi Dan Perberperanan Skripsi															x	x	
12	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																x	

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah singkat Kota Pekanbaru.

Perkembangan kota ini pada awalnya tidak terlepas dari fungsi sungai siak sebagai sarana transportasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari pedalaman dan dataran tinggi minangkabau ke wilayah pesisir selat malaka. Pada abad ke 18, wilayah senapelan di tepi sungai siak, menjadi pasar bagi para pedagang dari dataran tinggi minangkabau. Seiring dengan berjalannya waktu, daerah ini berkembang menjadi tempat pemukiman yang ramai. Pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah " Dewan Menteri" dari Kesultanan Siak, yang terdiri dari datuk empat suku Minangkabau (pesisir, Limapuluh, Tanah Datar, dan Kampar), kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru, dan dikemudian hari diperingati sebagai hari jadi kota ini. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Berdasarkan *Besluit Van Het Inlandsch Zelfbestuur Van Siak* No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian distrik dari Kesultanan Siak. Namun pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan ke dalam wilayah Kampar kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru dan berstatus *landschap* sampai tahun 1940. Kemudian menjadi ibukota *Onderafdeling Kampar Kiri* sampai tahun 1942. Setelah penduduk jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai seorang Gubernur militer yang disebut Gokung. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Selepas kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 Nomor 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut *Haminte atau Kotapraja.* Kemudian pada tanggal 19 Maret 1956, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 Republik Indonesia, Pekanbaru menjadi daerah otonom kota kecil dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah. Selanjutnya sejak tanggal 9 Agustus 1957 berlaku Undang-Undang Darurat Nomor 9 Tahun 1957 Republik Indonesia, Pekanbaru masuk kedalam wilayah Provinsi Riau yang baru terbentuk. Kota Pekanbaru resmi menjadi ibukota Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 1959 berdasarkan KepMendagri Nomor52/I/44-25 Desember sebelumnya yang menjadi Ibukota adalah Tanjung Pinang (kini menjadi ibukota Provinsi Kepulauan Riau). (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

2. Keadaan Geografi.

Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian Utara dan Timur, sementara bagian Barat dan Selatan oleh Kabupaten Kampar. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Kota ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1^{o}C hingga 35.6 ^{o}C dan suhu minimum antara 20.2 ^{o}C hingga 23.0 ^{o}C. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km^2 yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km^2 dengan 2 kecamatan yaitu kecamatan senapelan dan kecamatan limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 Kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km^2, setelah Pemerintah daerah kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987. Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan kota ini dimekarkan menjadi 12 kecamatan. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

3. Kependudukan.

Sejak tahun 2010, Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi pekanbaru yang cukup pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Etnis minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96 % dari total penduduk kota. Mereka umumnya bekerja sebagai profesional dan pedagang. Jumlah mereka yang cukup besar, telah mengantarkan bahasa minang sebagai salah satu bahasa pergaulan yang digunakan oleh penduduk kota Pekanbaru selain bahasa melayu atau bahasa Indonesia. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Selain itu, etnis yang juga memiliki proporsi cukup besar alah melayu, jawa, batak dan tionghoa. Perpindahan ibukota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pekanbaru pada tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintahan kota. Namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau dari pemekaran Provinsi Riau. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Masyarakat jawa awalnya banyak didatangkan sebaga petani pada masa pendudukan tentara jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi pemilik lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru. namun perkembangan kota yang mengubah fungsi lahan menjadi kawasan perkantoran dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan pengganti diluar kota, namun banyak juga yang beralih okupansi. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, membuka banyak peluang pekerjaan, hal ini juga menjadi pendorong berdatangannya masyarakat batak. Kelompok etnik ini umumnya bekerja sebagai karyawan dan memiliki ikatan emosional yang kuat terutama jika semarga dibandingkan kelompok etnis lain yang ada di Kota Pekanbaru. pasca PRRI eksistensi kelompok etnis ini menguat setelah beberapa tokoh masyarakatnya memiliki jabatan penting di pemerintahan, terutama pada masa Kaharudin Nasution menjadi penguasa perang riau daratan. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat kota Pekanbaru, sementara pemeluk agama Kristen, Budha, Katolik, Khonghucu dan Hindu juga terdapat di kota ini.

Sebagai bagian dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994 ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan Musabaqah Tilawatil Al-Quran tingkat Nasiopnal yang ke-17. Pada perlombaan membaca Al-Quran ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang uusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka pada MTQ ini setiap provinsi mengirim 6 orang utusan. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

4. Pemerintahan.

Kota Pekanbaru secara administratif dipimpin oleh seorang walikota. Efektifitas pemerintahan kota Pekanbaru adalah setelah berakhirnya peristiwa Pemerintahan Revolusioner Republik Indonesia, walau pada tanggal 14 Mei 1958 OKM Jamil telh ditunjuk menjadi Walikota pekanbaru, namun pengaruh perang saudara membuat roda pemerintahan jadi tidak menentu. Pada tanggal 9 November 1959, kembali ditunjuk Datuk Wan Abdul Rahman sebagai Walikota berikutnya, yang sebelumnya menjabat sebagai Bupati Kampar. Selanjutnya pada tanggal 29 Maret 1962, digantikan oleh Tengku Bay, yang sebelumnya juga menjabat sebagai Bupati Indragiri. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

a. Orde Baru.

Dimulainya dengan menguatnya pemerintahan Orde Baru, membawa beberapa perubahan pada sistem pemerintahan dalam Provinsi Riau, termasuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kota Pekanbaru. Dominasi militer mulai mengambil peran dalam pemerintahan serta ditambah dengan munculnya hegemini satu kekuatan politik juga mewarnai pemerintahan Kota Pekanbaru. selanjutnya pada 1 Juni 1968, diangkat Raja Rusli B.A sebagai walikota sampai dengan tanggal 10 Desember 1970 dan digantikan oleh Drs. Abdul Rahman Hamid, yang memerintah lebih dari 10 tahun. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Kemudian pada masa berikutnyamulai diterapkan penerbitan periode pemerintahan kota, dan pada tanggal 5 Juli 1981 terpilih Ibrahim Arsyad, S.H, pada 21 Juli 1986 digantikan oleh Drs. Farouq Alwi, berikutnya pada tanggal 22 Juli 1991 terpilih H. Oesman Effendi Apan, S.H memerintah selama dua periode. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

b. Otonomi Daerah.

Memasuki era pemerintahan otonomi daerah yang lebih luas, telah menimbulkan euforia yang berlebihan pada beberapa kelompok masyarakat di Pekanbaru, kecenderungan tertentu terutama berkaitan dengan politik dan ekonomi, mendorong masyarakatnya berlaku diskriminasi. Klaim beberapa kelompok masnayarakatnya atau keutamaan mereka dibandingkan kelompok lainnya, dapat menjadi api dalam sekam, jika dibiarkan akan dapat menimbulkan disintegrasi pada masyarakat Kota Pekanbaru. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Pada tahun 2001 terpilih Drs. H. Herman Abdullah, M.M sebagai walikota memerintah selama dua periode, termasuk salah satu walikota yang berhasil dalam menerbitkan sistem birokrasi pemerintahan Pekanbaru, sehingga mampu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya. Namun pada tahun 2010 berdasarkan suvei persepsi kota-kota di seluruh Indonesia oleh Transparency Internasional Indonesia, kota ini termasuk kota terkorup di Indonesia bersama dengan Kota Cirebon. Hal ini dilihat dari Indeks Persepsi Korupsi Indonesia 2010 yang merupakan pengukuran tingkat korupsi pemerintah daerah di Indonesia. Pekanbaru mendapat nilai IPK sebesar 3,61 dengan rentang indeks 0 sampai dengan 10. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

5. Perekonomian.

Saat ini Pekanbaru telah menjadi kota metropolitan yaitu dengan nama Pekansekawan. Perkembangan perekonomian pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minya, publikm pulp dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengelolaannya. Kota Pekanbarupada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0,79 % , dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0,30 %. Berdasarkan kelompoknya, inflasi terjadi hampir pada semua kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalami deflasi masing-masing sebesar 0,88 % dan 0,02 %. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2,26 % terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2, 07 % pada bulan Januari 2010 dan 2,14 % pada tahun Februari 2010. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Posisi sungai siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan migrasi penduduk dari kawasan lain. sektor perdagangan dan jasa ini menjadi adalan kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, mencul beberapa pusat perkembangan perbelanjaan modern, diantaranya plaza senapelan, plaza citra, plaza sukaramai, mal pekanbaru, mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, Ramayana, dan Giant. Walau ditengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah kota terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, diantaranya dengan melakukan peremajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri antara lain pasar bawah, pasar raya senapelan, pasal andil, pasar rumbai, pasar limapuluh dan pasar cik puan. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 3,82 % dengan kelompok industri terbesar pada sektor industri logam, mesin, elektronika dan aneka, kemudian disusul industri pertanian dan kehutanan. Selain itu beberapa investasi yang ditanamkan di kota ini sebagian besar digunakan untuk penambahan bahan baku, penambahan peralatan dan perluasan bangunan, sebagian kecil lainnya digunakan untuk industri kecil baru. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru yang diawali dengan terbentuknya suatu lembaga antara lain sebagai berikut:

a. Unit pelayanan umum terpadu.

Merupakan sarana pelayanan perizinan berbentuk kantor bersama dari berbagai SKPD/Instansi yang berwenang mengelola berbagai jenis pelayanan perizinan kepada masyarakat yang membutuhkan yang dilaksanakan secara terpadu dalam satu atap.

Unit pelayanan umum terpadu dipimpin oleh seorang kepala Unit yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Pekanbaru yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris Daerah Kota. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Urusan Pelayanan, Kepala Urusan Umum serta Kepala Urusan Keuangan. Dalam penyelenggaraan telah tersedia loket pelayanan perizinan dengan menempatkan petugas yang sehari-hari bertugas pada unit kerja yang mengelola pelayanan tersebut.

Pada saat Unit Pelayanan Umum Terpadu (UPUT) Kota Pekanbaru pelayanan perizinan meliputi 12 perizinan sebagai berikut :

1. Izin mendirikan bangunan.
2. Izin gangguan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Izin reklame.
4. Akte kelahiran.
5. Izin trayek.
6. Persertifikatan tanah dan PBB.
7. Dispensasi lalu lintas.
8. Surat izin tempat usaha.
9. Kartu izin sementara.
10. Kartu izin menetap.
11. Surat keterangan fiskal.
12. Rekomendasi racun api. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

b. Kantor Pelayanan terpadu.

Dibentuk sejak tanggal 1 April 2005 melalui Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 30 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, dengan pelayanan perizinan maupun non perizinan yang terintegrasi sebanyak 33 jenis perizinan. Sistem pelayanan kerja juga hampir sama dengan UPUT. Struktur pegawai yang ada saat itu hanyalah penempatan perwakilan dari beberapa SKPD terkait yang menempatkan pegawainya sebagai petugas pelayanan perizinan dan non perizinan masing-masing. Sebagai penanggung jawab ditunjuk 1 orang sebagai koordinator Kantor Pelayanan terpadu. Adapun 33 Jenis perizinan tersebut antara lain :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Izin gangguan.
2. Izin usaha angkutan barang.
3. Surat izin tempat usaha.
4. Izin dispensasi jalan.
5. Surat keterangan fiskal.
6. Izin trayek.
7. Izin reklame.
8. Izin pembuangan limbah cair.
9. Izin usaha jasa konstruksi.
10. Izin usaha pengelolaan dan pengusahaan sarang burung walet.
11. Surat izin kerja perawat.
12. Surat izin praktek bidan.
13. Surat izin praktek dokter umum.
14. Izin usaha pariwisata.
15. Surat izin praktek dokter gigi.
16. Izin usaha rumah makan dan restaurant.
17. Surat izin praktek dokter gigi.
18. Surat izin operasional pemberantasan hama/mobil tinja.
19. Surat izin usaha perdagangan.
20. Tanda daftar perusahaan.
21. Akte kelahiran.
22. Tanda daftar gudang.
23. Kartu keluarga pendatang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

24. Tanda daftar industri.
25. Kartu pencari kerja.
26. Izin usaha industri.
27. Kartu identitas pendatang.
28. Izin mendirikan bangunan.
29. Izin mendirikan penyelenggaraan laker.
30. Surat pemutihan.
31. Surat keterangan racun api.
32. Advis planning/site plan.
33. Izin lembaga pelayanan penempatan swasta. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

c. Badan Pelayanan Terpadu.

Terbentuknya Badan Pelayanan Terpadu merupakan komitmen nyata pemerintah kota Pekanbaru sebagai wujud keinginan untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. BPT resmi mulai beroperasi pada tanggal 5 Januari 2009 dimana dasar pembentukan BPT antara lain :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
3. Pemendagri Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah.
5. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Perda Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Pembentukan STOK Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
7. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. (http//wikipedia.com, diakses pada tanggal 15 September 2016)

d. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal merupakan penggabungan dari 2 (dua) unit SKPD yaitu Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kota Pekanbaru dan Badan Penanaman Modal dan Promosi (BPMP) Kota Pekanbaru. Penggabungan SKPD tersebut bertujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan perizinan dan non perizinan serta urusan penanaman modal di daerah sehingga tercipta suatu sinergi yang lebih baik antara kedua urusan tersebut. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) resmi mulai beroperasi pada tanggal 3 Januari 2014,berdasarkan Perda Kota Pekanbaru No.10 Tahun 2013.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan PERDA Kota Pekanbaru no. 9 tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal diubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Untuk mendukung kelancaran tugas dan kepentingan kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2014 disusun struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 1 (satu) Bagian (eselonIII/a) dengan 3 (tiga) Sub bagian dibawahnya (eselonIV/a) dan 4 (Empat) Bidang (eselonIII/b) masing-masing membawahi 3 (tiga) Seksi (eselonIV/a) dibawah nya. Disamping jabatan struktural yang ada, struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga terdapat Jabatan Fungsional dan Unit Pelayanan Terpadu Badan (UPTB), namun kedua formasi tersebut belum tesedia.

Dalam hal teknis urusan pelayananmasyarakat, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Bidang dengan tingkatan eselon III/b. Untuk mendukung kelancaran tugas dan pelaksanaan tanggungjawab masing-masing Kepala Bidang dibantu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

oleh Tim Teknis yang dibentuk melalui SK Walikota Pekanbaru yang terdiri dari unsur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan unsur Dinas Teknis yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya.

Tugas tim Teknis adalah melasanakan Penelitian dan Pemeriksaan kelengkapan administrasi, pemeriksaan lapangan dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan lapangan dan memberikan saran dan pertimbangan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan dengan berpedoman kepada ketentuan yang berlaku kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Didalam bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian pada Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dan selanjutnya penulis klasifikasikan berdasarkan tingkat umum, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan jenis pekerjaan sebagai berikut :

1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Sehubungan dengan keterkaitan antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam bersikap terhadap suatu permasalahan, maka pada tabel berikut akan digambarkan kriteria umur responden sebagai berikut :

Tabel V.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Tingkat umur	Jumlah	Persentase
1	21 – 30	15 orang	41 %
2	31 – 40	9 orang	24 %
3	41 – 50	13 orang	35 %
4	51 keatas	0	0
	Jumlah	**37 Orang**	**100 %**

Sumber :data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui distribusi responden berdasarkan umur adalah dari 37 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 15 orang atau 41 % berumur antara 21-30 tahun, sebanyak 9 orang atau 24 % berumur antara 31-40 tahun dan sebanyak 13 orang atau 35 % berumur antara 41-50 tahun. Jadi dapat disimpulkan bahwasannya distribusi responden berdasarkan umur di dominasi oleh responden berumur antara 21-30 tahun.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Maka dari gambaran data umur diperoleh dari responden tersebut, bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini tergolong usia produktif dan dewasa atau matang dalam berfikir. Sehingga dalam pengembilan suatu keputusan responden tidak lagi mudah dipengaruhi orang lain dan secara kejiwaan mempunyai kematangan dan pengalaman.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Identitas responden pada tingkat pendidikan diperlukan guna memberikan gambaran mengenai identitas para responden yang akan menjawab maksud dari penelitian ini. Faktor pendidikan memegang peranan sangat penting bagi penulis dalam upaya untuk memperoleh pengetahuan terhadap hasil jawaban yang diberikan responden. Karena menurut penulis orang yang berpendidikan umumnya akan lebih tinggi pengetahuan dan lebih bijak sana membendingkan dengan orang yang berpendidikan lebih rendah, walaupun hal ini tidak mutlak menjadi kebenaran.

Karena begitu pentingnya pendidikan dalam mempengaruhi pikiran dan sikap sesorang, maka melalui data tabel berikut akan dapat diketahui gambaran dari tingkat pendidikan responden. Berdasarkan hasil penilitian dilapangan terlihat bahwa jenjang pendidikan responden terdiri dari pendidikan rendah sampai pada pendidikan tinggi, untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dapat dilihat rincian datanya pada tabel berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tamatan SD	0	0
2	Tamatan SLTP	9 orang	24 %
3	Tamatan SLTA	23 orang	62 %
4	Akademi	0	0
5	Strata 1 (S1)	5 orang	14 %
6	Strata 2 (S2)	0	0
	Jumlah	**37 orang**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat diketahui distribusi responden berdasarkan jenjang pendidikan adalah dari 37 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 9 orang atau 24 % berjenjang pendidikan SLTP, sebanyak 23 orang atau 62 % berjenjang pendidikan SLTA dan sebanyak 5 orang atau 14 % berjenjang pendidikan Strata 1. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwasannya distribusi responden berdasarkan jejang pendidikan di dominasi oleh responden berjenjang pendidikan SLTA.

3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	24 orang	65 %
2	Perempuan	13 orang	35 %
	Jumlah	**37 orang**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat diketahui distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah dari 37 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 24 orang atau 65 % berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 13 orang atau 35 % berjenis kelamin perempuan, oleh karena itu dapat disimpulkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

bahwasannya distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki.

B. Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.

Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. pemberi pelayanan pada masyarakat merupakan suatu kebijakan pemerintah sebagai pelaksana kekuasaan yang sesuai dengan arah pembangunan Indonesia dibidang kesehatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sama kepada keseluruh masyarakat dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan.

Menurut Dunn (2003 : 610) kriteria evaluasi adalah Efektifitas, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan. Maka dalam penelitian penulis akan menjelaskan tentang Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yaitu sebagai berikut :

1. Efektifitas

Dalam hal ini menilai bagaimana efektifitas dari kinerja pemberi pelayanan untuk mencapai kepuasan yang diinginkan oleh pengurus IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Untuk melihat jawaban pengurus IMB mengenai indikator Efektifitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.4 Tanggapan Pengurus IMB mengenai Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ruang tunggu	8	16	0	24
2	Tempat parkir	14	10	0	24
3	Ketersediaan informasi	0	11	13	24
	Jumlah	**22**	**37**	**13**	**72**
	Rata-Rata	**8**	**12**	**4**	**24**
	Persentase	**33 %**	**50 %**	**17 %**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.4 diatas dapat diketahui tanggapan Pengurus IMB mengenai Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 24 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang atau 33 % menyatakan baik, sebanyak 12 orang atau 50 % menyatakan cukup baik dan sebanyak 4 orang atau 17 % menyatakan kurang baik. Jadi dapat disimpulkan bahwasannya Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti ruang tunggu misalnya tempat duduk, TV, tempat sampah yang cukup baik dan tempat parkir yang cukup luas. Hanya saja ketersediaan informasi yang masih minim misalnya informasi yang di tempel di papan informasi terkadang sudah kadaluarsa sehingga masyarakat merasa kebingungan dalam mengurus IMB.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai sub bagian perizinan mengenai Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.5 Tanggapan Dari Pegawai Sub Bagian Perizinan Mengenai Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ruang tunggu	9	3	0	12
2	Tempat parkir	7	5	0	12
3	Ketersediaan informasi	12	0	0	12
	Jumlah	**28**	**8**	**0**	**36**
	Rata-Rata	**9**	**3**	**0**	**12**
	Persentase	**75 %**	**25 %**	**0**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.5 diatas dapat diketahui Tanggapan Dari Pegawai Sub Bagian Perizinan Mengenai Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 12 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 9 orang atau 75 % menyatakan baik dan sebanyak 3 orang atau 25 % menyatakan cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwasannya Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti ruang tunggu, tempat parkir dan ketersediaan informasi sudah disediakan dengan sebagaimana mestinya.

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengenai pertanyaan “Bagaimana menurut Bapak mengenai efektifitas pelayanan di kantor ini?

> “....ya menurut saya, mengenai ruang tunggu, tempat parkir di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah baik, sudah memuaskan masyarakat yang melakukan pengurusan, dan mengenai ketersediaan informasi, kami sudah memasang pengumuman, dan apabila ada pengumuman yang sudah lama, ya pegawai disini lupa melepasnya dan memasang pengumumang yang baru”.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan bahwa ruang tunggu, tempat parkir sudah cukup memadai akan tetapi untuk ketersediaan informasi ini masih terlihat kurang memadai. Banyak papan informasi yang berisi infomasi yang sudah lama dan tidak diperbaharui oleh petugas.

Dari hasil kuisioner dan hasil wawancara yang penulis lakukan tersebut mengenai Efektifitas Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya ruang tunggu, tempat parkir dan ketersediaan informasi dapat dikatakan sudah efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hanya saja 1 hal yang harus diperbaiki yaitu ketesediaan informasi, yang mana informasi yang ditempel di papan pengumuman terkadang sudah lama/kadaluarsa. Sehingga tidak bermanfaat untuk masyarakat yang melakukan pengurusan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tersebut.

2. Ketepatan

Ketepatan adalah suatu ukuran dalam menilai hasil atau tujuan suatu kebijakan yang diinginkan benar-benar berguna dan bernilai. Untuk mengetahui tanggapan dari pengurus IMB mengenai ketepatan Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.6 Tanggapan Dari Pengurus IMB Mengenai Ketepatan Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan waktu	9	12	3	24
2	Ketelitian dalam penerbitan IMB	13	11	0	24
	Jumlah	**22**	**23**	**3**	**48**
	Rata-Rata	**11**	**12**	**1**	**24**
	Persentase	**46 %**	**50 %**	**4 %**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.6 diatas dapat diketahui tanggapan dari pengurus IMB mengenai ketepatan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah 24 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 11 orang atau 46 % menyatakan baik, sebanyak 12 orang atau 50 % menyatakan cukup baik dan sebanyak 1 orang atau 4 % menyatakan kurang baik. Maka dapat disimpulkan bahwasannya ketepatan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti ketepatan waktu dan ketelitian dalam penerbitan IMB dapat dikatakan cukup baik. hal ini dilihat dari 24 orang yang mengurus izin, hanya 11 orang yang tepat waktu, selebihnya mereka mengalami keterlambatan dalam penerbitan ini. Hal ini membuat masyarakat terkadang merasa kesal karena mereka juga telat untuk membangun bangunannya.

Selanjutnya tanggapan dari pegawai bidang perizinan mengenai ketepatan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.7 Tanggapan Dari Pegawai Bidang Perizinan Mengenai Ketepatan Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan waktu	5	7	0	12
2	Ketelitian dalam penerbitan IMB	9	3	0	12
	Jumlah	**14**	**10**	**0**	**24**
	Rata-Rata	**7**	**5**	**0**	**12**
	Persentase	**58 %**	**42 %**	**0**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.7 diatas dapat diketahui tanggapan dari pegawai bidang perizinan mengenai ketepatan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 12 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 7 orang atau 58 % menyatakan baik dan sebanyak 5 orang atau 42 % menyatakan cukup baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya ketepatan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti ketepatan waktu dan ketelitian dalam penerbitan IMB dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan sebelum diberikan kepada pengurus, surat IMB tersebut diperiksa terlebih dahulu selain itu untuk ketepatan waktu memang belum berjalan dengan maksimal, masih ada beberapa surat IMB yang diselesaikan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengenai pertanyaan “Bagaimana

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

menurut bapak mengenai Ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat?" adalah

> ".....menurut saya, untuk ketelitian dalam menerbitkan IMB sudah kami lakukan dengan baik, kami selalu mengeceknya terlebih dahulu kesesuaian yang sudah diajukan oleh pengurus untuk meminimalisir kesalahan dan untuk ketepatan waktu, memang belum berjalan dengan maksimal, tapi kami selalu berusaha untuk menyelesaikan IMB sesuai dengan waktu yang ditentukan".

Selanjutnya hasil observasi yang penulis lakukan bahwa dalam penerbitan IMB masih sering terjadi keterlambatan dari waktu yang ditetapkan dan bahkan petugas sering kali mengatakan " nanti kita kabarin". Selain itu juga, masih sering kalinya terjadi kesalahan dalam penulisan dan terpaksa masyarakat yang mengurus harus kembali untuk memperbaikinya.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara kepada responden maka dapat disimpulkan bahwasannya ketepatan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dikatakan tepat, tetapi masih ada beberapa masyarakat saja yang mengeluhkan adanya keterlambatan yang mana hingga 2 bulan belum diterbitkan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

3. Kecukupan

Kecukupan adalah suatu ukuran menilai seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah. Untuk mengetahui tanggapan dari pengurus IMB mengenai Kecukupan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.8 Tanggapan Dari Pengurus IMB Mengenai Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kecukupan pegawai	9	15	0	24
2	Kemudahan informasi	3	21	0	24
	Jumlah	**12**	**36**	**0**	**48**
	Rata-Rata	**6**	**18**	**0**	**24**
	Persentase	**25 %**	**75 %**	**0**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.8 diatas dapat diketahui tanggapan dari Pengurus IMB Mengenai Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 24 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 6 orang atau 25 % menyatakan baik dan sebanyak 18 orang atau 75 % menyatakan cukup baik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwasannya Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti kecukupan pegawai dan kemudahan informasi dapat dikatakan cukup baik, hal tersebut menurut pengurus IMB bahwasannya pegawai memang sudah memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam pengurusan IMB hanya saja jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang. Hal ini dilihat bahwasannya hanya 3 orang pegawai saja yang memberikan pelayanan pengurusan IMB sehingga pengurus sering kali di disuruh kesana kesini oleh pegawai dalam mengurus IMB.

Sementara itu tanggapan responden dari pegawai sub bagian perizinan mengenai Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.9 Tanggapan Responden Dari Pegawai Sub Bagian Perizinan Mengenai Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kecukupan pegawai	4	8	0	12
2	Kemudahan informasi	9	3	0	12
	Jumlah	**13**	**11**	**0**	**24**
	Rata-Rata	**7**	**6**	**0**	**12**
	Persentase	**58 %**	**42 %**	**0**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.9 diatas dapat diketahui tanggapan dari pegawai sub bagian perizinan mengenai Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 12 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 7 orang atau 58 % menyatakan baik dan sebanyak 6 orang atau 42 % menyatakan cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwasannya Kecukupan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti kecukupan pegawai dan kemudahan dalam memberikan informasi menurut pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, pegawai selalu memberikan kemudahan bagi pengurus IMB untuk mendapatkan informasi dalam pengurusan dan untuk kecukupan pegawai, memang saat ini pegawai bidang perizinan masih mengalami kekurangan, menurut pegawai hal tersebut yang selalu menyebabkan pelayanan yang diberikan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kurang memuaskan pengurus dan sering terjadi keterlambatan dalam penerbitan IMB.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengenai pertanyaan "Bagaimana menurut bapak mengenai Kecukupan pegawai dalam memberikan pelayanan?" adalah

> "....ya menurut saya, kami sudah memberikan kemudahan bagi pengurus IMB mengenai informasi dalam pengurusan IMB. Kami tidak pernah mempersulit apabila ada masyarakat yang ingin mengurus IMB dan untuk jumlah pegawai, kami memang masih mengalami kekurangan, hanya beberapa orang saja yang sudah berpengalaman dalam menangani IMB, sehingga menyebabkan pelayanan yang kami berikan kurang memuaskan pengurus".

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan bahwa jumlah petugas yang berada di loket pelayanan hanya sebanyak 3 orang. Untuk dalam keadaan sepi pengurusan, hal ini sudah cukup. Hanya saja apabila banyak yang melakukan pengurusan, masyakat harus mengantri lama.

Dari hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya Kecukupan pegawai dan kecukupan informasi yang diterima oleh masyarakatdalam pelaksanaan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dilihat dari pegawai yang sudah cukup memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat hanya saja mengenai jumlah pegawai yang melayani masyarakat yang mengurus IMB masih kurang, terkadang apabila pelayanan lagi ramai, masyarakat harus mengantri dan 1

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pegawai bisa menangani hingga 4 masyarakat. Hal ini sangat memperlambat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Perataan

Perataan merupakan suatu ukuran dalam menilai seberapa besar manfaat didistibusikan dengan merata kepada kelompok yang berbeda. Untuk mengetahui tanggapan dari pengurus IMB mengenai perataan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah

Tabel V.10 Tanggapan Dari Pengurus IMB Mengenai Perataan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelayanan yang merata	0	15	9	24
2	Transparansi biaya pengurusan	7	10	7	24
	Jumlah	**7**	**25**	**16**	**48**
	Rata-Rata	**4**	**12**	**8**	**24**
	Persentase	**17 %**	**50 %**	**33 %**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.10 diatas dapat diketahui tanggapan dari Pengurus IMB Mengenai Perataan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 24 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 4 orang atau 17 % menyatakan baik, sebanyak 12 orang atau 50 % menyatakan cukup baik dan sebanyak 8 orang atau 33 % menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Perataan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti pelayanan yang merata dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

transparansi biaya dapat dikatakan cukup baik, hal tersebut dilihat dari transparansi biaya yang dilakukan oleh pegawai. Biaya pengurusan IMB yang diterapkan oleh pegawai sudah disesuaikan dengan bangunan yang akan dibangunan oleh pengurus tersebut.

Sementara itu tanggapan dari pegawai sub bidang perizinan mengenai Perataan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.11 Tanggapan Dari Pegawai Sub Bidang Perizinan Mengenai Perataan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelayanan yang merata	6	6	0	12
2	Transparansi biaya pengurusan	12	0	0	12
	Jumlah	**18**	**6**	**0**	**24**
	Rata-Rata	**9**	**3**	**0**	**12**
	Persentase	**75 %**	**25 %**	**0**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.11 diatas dapat diketahui tanggapan dari pegawai sub bidang perizinan mengenai perataan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 12 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 9 orang atau 75 % menyatakan baik dan sebanyak 3 orang atau 25 % menyatakan cukup baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya perataan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti perataan pelayanan dan transparansi biaya dapat dikatakan baik, hal ini

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dilihat bahwasannya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah transparan mengenai biaya akan tetapi mengenai perataan pelayanan belum berjalan dengan maksimal, masih seringnya pegawai yang masih memberikan pelayanan yang bersifat diskriminasi.

Sejalan dengan hal diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengenai pertanyaan "Bagaimana menurut bapak mengenai perataan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan?"

> ".....menurut saya mengenai soal biaya pelayanan, kami sudah bersikap transparansi. Pihak kami tidak pernah meminta biaya tambahan dalam pengurusan IMB. Biaya yang dikeluarkan pengurus hanya untuk pembuatan IMB saja dan mengenai pelayanan yang merata, saya rasa pegawai disini tidak pernah bersikap diskriminasi kepada pengurus IMB, kalaupun ada mungkin hanya beberapa saja. Akan tetapi kami pada intinya akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengurus di kantor ini".

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai biaya, petugas sudah transparan dalam menetapkan biaya yang dikenakan. Petugas sering kali memperlihatkan dasar hukum pengenaan biaya ke masyarakat agar tidak terjadi kekeliruan.

Dari hasil kuisioner dan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya mengenai pelayanan yang merata, masih kurang dilaksanakan oleh pegawai. Pegawai masih sering bersikap diskriminasi kepada masyarakat apalagi masyarakat tersebut berpenampilan rapi pasti mereka mendahulukannya selain itu mengenai transparansi biaya dapat dikatakan baik, hal tersebut dilihat dari biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ditetapkan. Berikut ini biaya pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru :

a. Biaya leges Rp. 20.000,-/unit/kavling
b. Papan plank Rp.30.000,-/buah
c. Uang retribusi
    1. Toko/Rumah toko Rp.500,-/m^2
    2. Toko/Kantor Rp.400,-/m^2
    3. Kantor/Toko Rp.600,-/m^2
    4. Kantor/Rumah Kantor Rp.400,-/m^2
    5. Rumah tempat tinggal/Rumah kantor Rp.600,-m^2

5. Responsivitas

Responsivitas merupakan suatu ukuran dalam menilai hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok tertentu. Untuk mengetahui tanggapan dari pengurus IMB mengenai responsivitas pelayanan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.12 Tanggapan Dari Pengurus IMB Mengenai Responsivitas Pelayanan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Komunikasi	9	15	0	24
2	Memahami kebutuhan pengurus	11	13	0	24
	Jumlah	**20**	**28**	**0**	**48**
	Rata-Rata	**10**	**14**	**0**	**24**
	Persentase	**42 %**	**58 %**	**0**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.12 diatas dapat diketahui tanggapan dari pengurus imb mengenai responsivitas pelayanan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 24 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang atau 42 % menyatakan baik dan sebanyak 14 orang atau 58 % menyatakan cukup baik. Dari hasil tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya responsivitas pelayanan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dapat dikatakan cukup baik, hal tersebut dilihat dari komunikasi seperti menanyakan keperluan masyarakat datang ke kantor ini serta memberi penjelasan mengenai prosedur pelayanan yang cukup baik dilakukan oleh pegawai BPTPM kepada pengurus IMB selain itu juga pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah cukup memahami apa yang dibutuhkan oleh pengurus dalam mengurus surat IMB walaupun masih ada beberapa pegawai yang bersikap acuh kepada pengurus apabila pengurus mengalami kesulitan dalam pengurusan IMB.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sementara itu juga, tanggapan dari pegawai bidang perizinan mengenai responsivitas pelayanan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah

Tabel V.13 Tanggapan Dari Pegawai Bidang Perizinan Mengenai Responsivitas Pelayanan Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Komunikasi	12	0	0	12
2	Memahami kebutuhan pengurus	3	9	0	12
	Jumlah	**15**	**9**	**0**	**24**
	Rata-Rata	**8**	**4**	**0**	**12**
	Persentase	**67 %**	**33 %**	**0**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.13 diatas dapat diketahui , tanggapan dari pegawai bidang perizinan mengenai responsivitas pelayanan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dari 12 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang atau 67 % menyatakan baik dan sebanyak 4 orang atau 33 % menyatakan cukup baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya , responsivitas pelayanan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik, hal ini dilihat dari jalinan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kepada pengurus selain itu juga pegawai sudah cukup memahami kebutuhan pengurus apabila dalam mengalami kesulitan walaupun masih ada beberapa pegawai yang kurang memahami kebutuhan pengurus atau bersikap acuh.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sejalan dengan hal diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengenai pertanyaan "Bagaimana menurut bapak mengenai respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?" adalah

> "....menurut saya, pihak kami sudah menjalin komunikasi yang baik kepada pengurus IMB, kami tidak pernah mentelantarkan masyarakat apabila ingin melakukan pengurusan IMB, hanya saja masih ada beberapa pegawai kami yang belum maksud apabila ada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada pengurus. Akan tetapi kami akan lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada pengurus IMB".

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan bahwa respon petugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah cukup baik. Petugas cukup respon dalam menanggapi pertanyaan pertanyaan yang diajukan oleh pengurus.

Dari hasil kuisioner dan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada responden mengenai responsivitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari komunikasi yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat, akan tetapi masih ada beberapa yang masih bersikap acuh kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan masyarakat terkadang kebingunan dalam mengurus IMB apalagi mereka yang baru pertama kali datang ke kantor tersebut, pasti mereka masih canggung untuk bertanya kepada pegawai secara langsung.

Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel V.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Efektifitas	17	15	4	36
2	Ketepatan	18	17	1	36
3	Kecukupan	13	24	0	36
4	Perataan	13	15	8	36
5	Responsivitas	18	18	0	36
	Jumlah	**79**	**89**	**13**	**180**
	Rata – Rata	**15**	**18**	**3**	**36**
	Persentase	**42 %**	**50 %**	**8 %**	**100 %**

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.14 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan adalah dari 36 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 15 orang atau 42 % menyatakan baik, sebanyak 18 orang atau 50 % menyatakan cukup baik dan sebanyak 3 orang atau 8 % menyatakan kurang baik.

Dari rekapitulasi tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan dapat dikatakan cukup baik dengan melihat 5 indkator

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang telah penulis tetapkan dan hasil rekapitulasi tanggapan responden sebanyak 18 orang atau 50 %.

B. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan bahwasannya yang menjadi hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan adalah

1. Dari segi pelayanan, permohonan pelayanan sering kali mengalami keterlambatan atau kemunduran waktu yang begitu lama sehingga tidak sesuai dengan SOP dan masyarakat yang ingin mendirikan bangunan jadi terlambat.
2. Terkadang hambatan timbul karena masyarakat / pemohon sering memberikan data yang tidak lengkap, tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya atau kurang lengkapnya syarat-syarat administrasi pemohon. Hal ini menyebabkan pemrosesan ijin terhambat sehingga IMBnya juga terhambat.
3. Kesadaran dan pengetahuan hukum masyarakat masih belum terlalu tinggi, itulah mengapa masyarakat belum banyak yang tau mengenai pentingnya IMB bahkan mengabaikan IMB tersebut.
4. Masih kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam menunjang proses pelayanan perizinan IMB, seperti: kendaraan dinas yang digunakan untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengecekan lokasi masih kurang, terkadang petugas enggan memakai kendaraan milik pribadi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan, maka dapat disimpulkan bahwasannya

1. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan yang diukur dari indikator efektifitas, efisiensi, perataan, kecukupan dan responsivitas berada pada kategori cukup baik.
2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan adalah sering kali terjadi keterlambatan dalam pengurusan pelayanan, permohonan yang diajukan tidak lengkap, sarana dan prasarana serta kurangnya kesadaran dari masyarakat.

B. Saran

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru hendaknya melakukan penindakan sanksi yang tegas baik sanksi administratif maupun sanksi pidana kepada masyarakat yang tidak mau memproses IMBnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Lembaga atau Dinas terkait pelayanan permohonan perizinan IMB hendaknya lebih meningkatkan pelayanannya dan SDMnya supaya tidak terjadi keterlambatan waktu sehingga sesuai dengan SOP.
3. Masyarakat Kota Pekanbaru hendaknya lebih tertib taat pada peraturan yang berlaku sehingga antara masyarakat dan pemerintah saling terkait dan Peraturan Daerah dapat terealisasikan secara maksimal

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku.

Dwiyanto, 2002, *Reformasi, Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Dunn. William, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University, Yogyakarta.

Kountur, 2005, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta, Rineka Cipta

Moenir, A.S, 2003, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Edisi Kesatu, Bumi Aksara, Jakarta.

Musanef, 2002, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, CV Haji Masagung, Jakarta

Mustopadidjaja, 2003, *Perkembangan Penerapan Studi Kebijakan*, Jakarta, LAN.

Mifta Thoha, 1984, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Rajawali, Jakarta.

Ndraha, Taliziduhu, 2005, *Kybernology Beberapa Konstrusi Utama,* PT. Rhineka Sirao Credantia Center, Jakarta

Nurcholis, 2005, *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta, Grasindo

Nugroho, 2008, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Malang, UPT

Rasyid, M.Ryaas, 2000, *Makna Pemerintahan:Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT Mutiara Sumber Widya, Jakarta

Riduwan, 2004, *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*, Bandung, Alfabeta

Santoso, 2004, Birokrasi Pemerintah Orde Baru Perspektif Kultural dan Struktural, Jakarta, Bina Aksara

Sudarwan Danim, 2001, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, Refika Aditama

SF Marbun dan Mahmud MD, 2006, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Rineka Cipta.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Syafiie, Inu Kencana, 2001, *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Refika Aditama, Bandung.

Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta

Sutarto, 1998, *Dasar-Dasar Organisasi*, Gajah Mada, Yogyakarta

Suparlan, Parsudi, 1994, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Universitas Melonerima Press, Jakarta

Singarimbun, Masri, 1998, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif,* Alfabeta, Bandung.

Tjiptona, Frendy, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andy, Yogyakarta.

Winarno, 2007, *Kebijakan Publik Teori & Prsoses*, Jakarta, PT *Buku* Kita

Wiryono Projodikoro, 2001, *Asas-asas Ilmu Negara dan Politik*, Jakarta, PT Rineka cipta.

B. Peraturan Perundang-Undangan.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi , Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Hasil Penelitian, skripsi, Kertas Kerja Mahasiswa (KKM), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univarsitas Islam Riau 2013. Penerbit Fisipol UIR

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :