

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
(Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains**



OLEH

**NAMA : YENI MAYASARI
NPM : 187122087
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
BKU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
(Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)**

TESIS

NAMA : YENI MAYASARI

NPM : 187122087

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

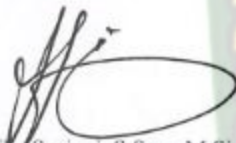
Pekanbaru, 27 Agustus 2020



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Pembimbing II

Pekanbaru, 27 Agustus 2020



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Pasca Sarjana Universitas Islam Riau



Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
(Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)**

TESIS

Oleh

YENI MAYASARI

NPM : 187122087

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Sekretaris



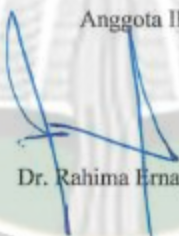
Lilis Surtani, S.Sos., M.Si

Anggota I



Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

Anggota II



Dr. Rahima Erna, M.Si

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Islam Riau



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Tesis yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)” ini dapat diselesaikan. Penulisan Tesis ini merupakan sebagian syarat yang harus dipenuhi dalam menempuh studi pada Program Pasca Sarjana S-2 Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Islam Riau. Penulisan Tesis ini dimaksudkan untuk memaparkan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam rangka menyongsong Era Persaingan Global dengan menuangkan Pelayanan Maksimal sebagai salah satu Visi dan Misi Nasional Bangsa Indonesia.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu mendukung dan menyemangati penulis serta dengan bijaksana memberikan yang terbaik bagi penulis.
5. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan masukan dan arahan serta motivasi yang terbaik bagi penulis.
6. TIM Pengelola Pascasarjana Program Studi MAP beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan yang sangat baik selama
7. penulis mengikuti pendidikan.

8. Segenap Tim pengajar pada program Magister Administrasi Publik Universitas Islam Riau, yang telah berupaya mencurahkan dan menambah ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, Bapak Basuki Rakhmad, AP., M.Si, beserta jajarannya yang memberikan data guna kelancaran penulisan Tesis ini.
10. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Bengkalis, Bapak Muhammad Fadhli, S.Sos., M.Si, yang memberikan nasehat dan saran beserta seluruh staf yang membantu penulis dalam penelitian Tesis ini.
11. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Tesis ini masih terdapat kekurangsempurnaan. Namun demikian penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi pembaca serta dapat dipergunakan sebagai masukan untuk pengkajian lebih lanjut.

Wabillahaufikwalhidayah, Wassalamu'alaikum Wr. WB.

Pekanbaru, 06 Agustus 2020
Penulis

Yeni Mayasari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teoritis	10
2.1.1 Administrasi Publik	10
2.1.1.1 Pengertian Administrasi Publik	10
2.1.2 Manajemen Publik	12
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Publik	12
2.1.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 Organisasi Publik	13
2.1.3.1 Pengertian Organisasi Publik	13
2.1.4 Pelayanan Publik	14
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.1.4.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17
2.1.4.3 Klasifikasi Pelayanan Publik	18
2.1.4.4 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	20
2.1.4.5 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.1.4.6 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	25
2.1.5 Perizinan	27
2.1.5.1 Pengertian Perizinan	27
2.1.5.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan	29
2.1.5.3 Pelayanan Perizinan Satu Pintu	30
2.1.5.4 Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB)	30
2.1.6 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan	31
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	34
2.4 Konsep Operasional	43
2.5 Operasionalisasi Variabel	44
2.6 Teknik Pengukuran	47
2.6.1 Penentuan Skor Jawaban	47
2.6.2 Nilai Skor Variabel Penelitian	48
2.6.3 Nilai Skor Indikator Penelitian	49

2.6.4 Rating Scale	50
--------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	51
3.2 Lokasi Penelitian.....	52
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.4 Teknik Penarikan Sampel	54
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7 Teknik Analisis Data.....	57

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Organisasi	60
4.2 Struktur Organisasi	62
4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi	64
4.4 Sumber Daya Organisasi	74

BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Subjek Penelitian	75
5.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian Kuesioner	78
5.2.1 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	79
5.2.2 Waktu Pelayanan	82
5.2.3 Biaya Pelayanan	84
5.2.4 Produk Pelayanan.....	87
5.2.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan	89
5.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan.....	92
5.3 Nilai Skor Variabel Penelitian	94
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian Wawancara	95
5.4.1 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	95
5.4.2 Waktu Pelayanan	97
5.4.3 Biaya Pelayanan	99
5.4.4 Produk Pelayanan.....	100
5.4.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan	101
5.4.6 Kompetensi Petugas Pelayanan.....	102

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

1.1 Sistem Pelaksanaan Perizinan melalui OSS di DPMPSP Bengkalis	6
1.2 Alur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPSP Bengkalis	7
2.1 Kerangka Pemikiran	34
4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	63
5.1 Bagan SOP IMB (Sumber Modifikasi Penulis, 2020)	81



DAFTAR GAMBAR

- 1.3 Sistem Pelaksanaan Perizinan melalui OSS di DPMPSP Bengkalis 1
1.4 Alur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPSP Bengkalis 8



DAFTAR TABEL

2.1 Butir – butir penelitian terdahulu tentang pelayanan perizinan	36
2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada DPMPSP Kabupaten Bengkalis	44
2.3 Skor Jawaban Menurut Sugiyono	48
2.4 Kategori Rentang Skala Variabel Penelitian.....	49
2.5 Skala Indikator	50
3.1 Daftar Informan Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada DPMPSP Kabupaten Bengkalis	53
5.1 Identitas responden pemohon yang belum selesai IMB berdasarkan jenis kelamin.....	75
5.2 Identitas responden pemohon yang sudah selesai IMB berdasarkan jenis kelamin.....	76
5.3 Identitas responden pemohon yang belum selesai IMB berdasarkan umur....	76
5.4 Identitas responden pemohon yang sudah selesai IMB berdasarkan umur....	77
5.5 Identitas responden pemohon yang belum selesai IMB berdasarkan Pendidikan.....	77
5.6 Identitas responden pemohon yang sudah selesai IMB berdasarkan Pendidikan.....	77
5.7 Informan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.....	78
5.8 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada responden yang IMB-nya belum selesai.....	79
5.9 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada responden yang IMB-nya sudah selesai.....	80
5.10 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Waktu Penyelesaian IMB pada responden yang IMB-nya belum selesai.....	82
5.11 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Waktu Penyelesaian IMB pada responden yang IMB-nya sudah selesai.....	83
5.12 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Biaya Penyelesaian IMB pada responden yang IMB-nya belum selesai.....	84
5.13 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Biaya Penyelesaian IMB pada responden yang IMB-nya sudah selesai.....	86
5.14 Skor Jawaban Kuesioner Indikator produk pelayanan pada responden yang IMB-nya belum selesai.....	87
5.15 Skor Jawaban Kuesioner Indikator produk pelayanan pada responden yang IMB-nya sudah selesai.....	88
5.16 Skor Jawaban Kuesioner Indikator sarana dan prasarana pada responden yang IMB-nya belum selesai.....	89
5.17 Skor Jawaban Kuesioner Indikator sarana dan prasarana pada responden yang IMB-nya sudah selesai.....	90
5.18 Skor Jawaban Kuesioner Indikator kompetensi petugas pelayanan pada responden yang IMB-nya belum selesai.....	92
5.19 Skor Jawaban Kuesioner Indikator kompetensi petugas pelayanan pada responden yang IMB-nya sudah selesai.....	93

5.20 Hasil Skor Variabel pada Responden (Izin Belum Selesai).....	94
5.21 Kategori Rentang Skala Variabel Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan) yang IMB-nya Belum Selesai.....	95



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta komprehensif Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yeni Mayasari
 NPM : 187122087
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Administrasi Publik
 Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
 Judul Usulan Penelitian : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, 6 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan


 Yeni Mayasari



**ANALYSIS OF SERVICE IMPLEMENTATION LICENSING
IN DEPARTMENT OF INVESTMENT AND
ONE STOP SERVICES BENGKALIS REGENCY
(CASE STUDY OF ESTABLISHING BUILDING LICENSE SERVICES)**

ABSTRACT

Yeni Mayasari

Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau

The purpose of this study was to analyze the implementation of services to manage building permits (IMB) in the Department of Investment and One Stop Services (DPMPSP) Bengkalis Regency. The method in this research uses qualitative descriptive research which means to describe and explain in depth the public services that are carried out. Technical data collection using observation, interviews, documentation and questionnaires. While the informants interviewed were employees who worked at DPMPSP Bengkalis Regency. Then the questionnaires were distributed to respondents who took care of new permits and permits that had been completed. Based on the research findings, it can be concluded that the mechanism and procedures for implementing the services provided to the community have met the standard service procedures. The service period is fast and continues to be maximized by service officers and technical officers involved in issuing building permits. Service fees that are free of charge to license applicants and the payment system most applicants expect through ATMs. Service products that are considered to be very good and also require regular improvement, such as in the product of complaint services. Supporting facilities and infrastructures are deemed necessary for special attention so that the creation of maximum service, although at this time with existing facilities and infrastructure services are still carried out to the maximum. The competency of service officers is also maximized by providing soft skills and hard skills training, especially in building permit services. The suggestions given are expected to improve existing conditions so that organizational performance can be realized properly and for progress in improving the quality of community services. There needs to be an increase in service support that is more accessible to all levels of society as well as a uniform online-based application. It is hoped that there will be additional service officers who have the knowledge and abilities according to the technical permits.

Keywords: Service, Building Permit

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
(STUDI KASUS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN)**

ABSTRAK

Yeni Mayasari

Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang pelaksanaan pelayanan mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis. Metode dalam penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang artinya menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam pelayanan publik yang dilaksanakan. Teknis pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan membagi kuesioner. Sedangkan informan yang diwawancarai adalah pegawai yang bekerja di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Kemudian kuesioner yang dibagikan kepada responden yang mengurus izin baru dan izin yang telah selesai. Berdasarkan hasil temuan penelitian dapat diperoleh kesimpulan mengenai Mekanisme dan prosedur pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi standar prosedur pelayanan. Jangka waktu pelayanan yang cepat dan terus dimaksimalkan petugas pelayanan dan petugas teknis yang terkait dalam menerbitkan izin mendirikan bangunan. Biaya pelayanan yang tidak dipungut kepada pemohon izin dan sistem pembayaran yang diharapkan sebagian besar pemohon melalui ATM. Produk pelayanan yang dinilai sangat baik dan juga memerlukan perbaikan secara berkala, seperti pada produk pelayanan pengaduan. Sarana dan prasana penunjang pelayanan yang dinilai perlu adanya perhatian khusus agar terciptanya pelayanan yang maksimal, meskipun pada saat ini dengan sarana dan prasarana yang ada pelayanan tetap dilakukan secara maksimal. Kompetensi petugas pelayanan yang juga terus dimaksimalkan dengan pemberian pelatihan *softskill* maupun *hardskill* pelayanan khususnya dalam pelayanan izin mendirikan bangunan. Saran yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kondisi yang ada sehingga kinerja organisasi dapat terwujud dengan baik serta untuk kemajuan dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Perlu adanya peningkatan dukungan pelayanan yang lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat serta penyeragaman aplikasi berbasis *online*. Diharapkan adanya tambahan petugas pelayanan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan sesuai izin teknis yang diberikan.

Kata Kunci : Pelayanan, Izin Mendirikan Bagunan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara dalam hal ini pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan mendasar dari masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan salah satu amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya dalam mempertegas capaian sistem pemerintahan yang baik.

Pada saat ini persoalan – persoalan yang dihadapi ialah, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan publik yang dilaksanakan aparat pemerintah yang pada umumnya pelaksanaannya semakin menurun. Pelayanan publik yang oleh masyarakat mulai dipertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Didalam kehidupan saat ini telah terjadi perkembangan pola pikir masyarakat yang begitu luas. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin kedepan, masyarakat semakin cerdas dalam memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Hal inilah yang menjadi dasar pemerintah dituntut agar dapat memenuhi berbagai aspek tuntutan kebutuhan dalam kehidupan mereka. Terutama dalam pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah terhadap warga negaranya.

Dalam Undang – Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian dimana pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik merupakan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk

memenuhi kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa dan administrasi. Wujud pelayanan administrasi adalah layanan – layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Pelayanan publik merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki pelaksanaan pelayanannya, dan yang berhubungan dengan pelayanan perizinan dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit – belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang - Undang. Hal tersebut sangat menentukan dalam rangka menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Pelayanan perizinan sendiri juga dapat dilihat dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan prima yang dapat menciptakan kondisi iklim yang sehat bagi perkembangan perekonomian daerah. Dalam hal ini, Pemerintah Daerah sebagai salah satu penyelenggara *public service*, memiliki peran dalam menciptakan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sejak berlakunya Undang – Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah yang kemudian telah diganti dengan Undang – Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, membuat Pemerintah Daerah lebih leluasa dalam mengatur daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada publik, baik kelompok pelayanan yang bersifat administrasi (perizinan), barang (jaringan listrik, jaringan telpon dan lainnya), maupun jasa (pendidikan, kesehatan dan lain – lain). Regulasi yang digunakan didalam memberikan pelayanan kepada publik, baik kelompok pelayanan yang bersifat administrasi, barang, maupun jasa adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- d. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis dengan susunan Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas Daerah yang salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, dan Badan Daerah; dan
- i. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
- j. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Perizinan dan Non

Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

- k. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati Bengkalis Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai bentuk implementasi dari Instruksi Presiden Nomor: 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi. Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan antara lain:

- a. Penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha;
- b. Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah;
- c. Pemangkasan waktu dan biaya perizinan;
- d. Perbaikan sistem pelayanan;
- e. Perbaikan sistem informasi, dan;
- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses pelayanan perizinan.

Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh Kepala Daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP). melalui penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya dinas/kantor/badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/dinas/badan saja. Hal ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.

Pemerintah Kabupaten Bengkalis memfasilitasi penyelenggaraan organisasi, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis yang dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan kewenangan yang diberikan Kepala Daerah yang tertuang dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor:

3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis dengan susunan Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas Daerah yang salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, dan Badan Daerah.

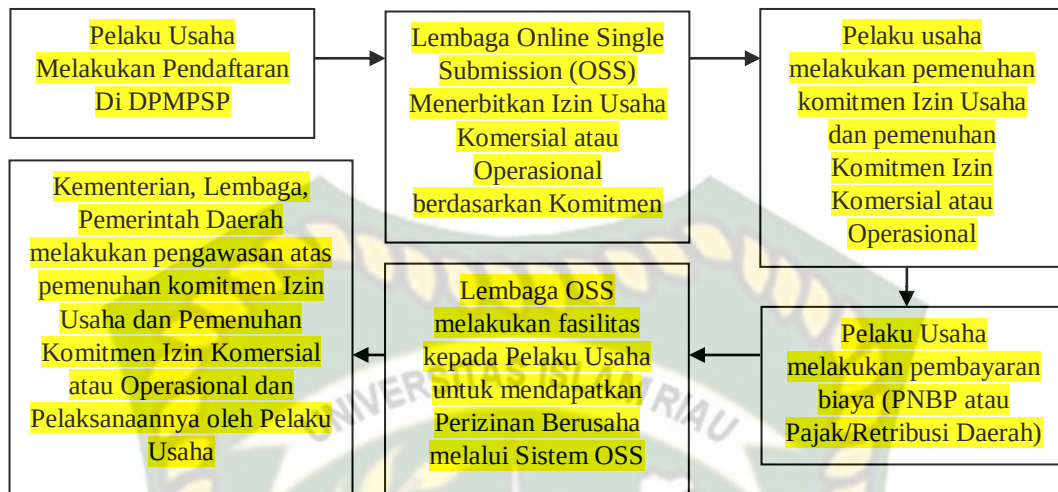
Dalam rangka pemenuhan pelayanan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah menggunakan program SPIPSE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik) yang merupakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara online yang terintegrasi secara nasional antara BKPM (sebagai pusat database dan sistem) dengan berbagai Kementerian/LPND yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan terkait penanaman modal.

Dalam pelayanan perizinan dan non perizinan, pemerintah melakukan perbedaan diantara keduanya. Dalam Pasal 1 Ayat 11 Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati Bengkalis Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang – undangan, sedangkan non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi kegiatan tertentu sesuai ketentuan Peraturan Perundang – undangan.

Jenis bidang perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis terdapat pada Lampiran Peraturan Bupati Bengkalis, Nomor 10 Tahun 2017 tanggal 21 Februari 2017. Berikut daftar perizinan dan non perizinan yang disajikan dalam Tabel 1.1 (Terlampir)

Sesuai dengan Pasal 5 Ayat 2 Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65 Tahun 2018, standar pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan di DPMPSP ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPSP. Berikut beberapa sistem pelaksanaan perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis pada bagan berikut.

Bagan 1.1 Sistem Pelaksanaan Perizinan melalui OSS di DPMPSP Kabupaten Bengkalis



(Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 2020)

Dari sekian banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, salah satu diantaranya adalah Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan atau disingkat IMB pada Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Tercatat rendahnya keinginan atau kurang respon dari masyarakat untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan yang pada lima tahun terakhir mengalami penurunan, pada tahun 2015 tercatat 578, tahun 2016 menjadi 444 izin, pada tahun 2017 mengalami penurunan yang signifikan menjadi 226, pada tahun 2018 meningkat menjadi 231, dan di akhir tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 195 izin.

Berdasarkan data rekapitulasi pelayanan IMB, pada uraian maka penulis menyimpulkan masih terdapat beberapa fenomena - fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang terjadi di lapangan antara lain :

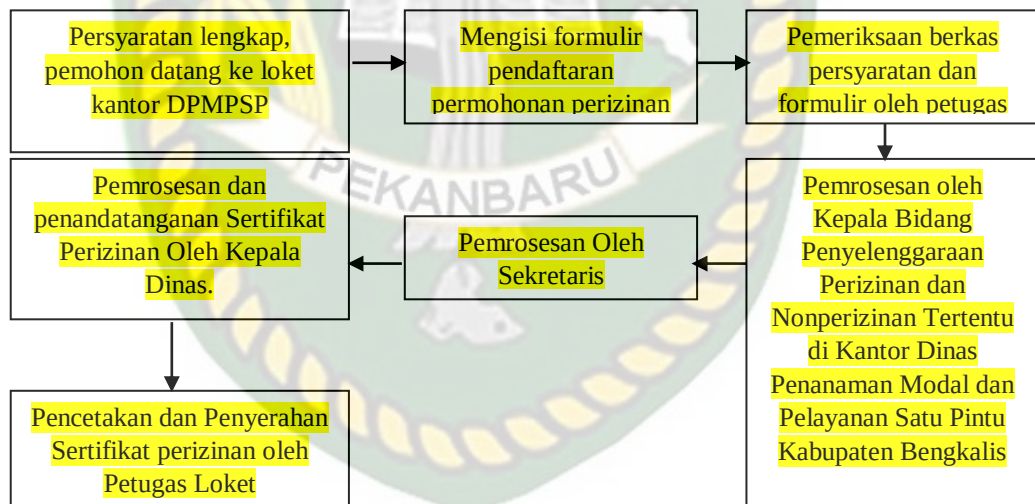
1. Banyaknya mekanisme/syarat – syarat dan prosedur pelayanan IMB yang harus dilewati masyarakat.

Hal yang menjadi perhatian saat ini adalah memangkas rantai birokrasi yang tidak perlu dalam proses permohonan IMB. Jika Pemerintah mengevaluasi panjangnya rantai birokrasi perizinan, maka hal yang perlu dilakukan adalah memperpendek jalur birokrasi. Dengan begitu proses akan lebih singkat dan mudah. Selain itu, berdasarkan *release* berita *online* sinarharapan.co pada

Jumat tanggal 13 September 2019, dengan judul berita “*Birokrasi Penerbitan IMB Bakal dipangkas*”, disebutkan bahwa Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Darmin Nasution mengungkapkan bahwa Pemerintah Daerah (Pemda) belum memiliki standar baku dalam hal pengurusan IMB. Pasalnya, ia mendapati bahwa sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) belum *link and match* dengan sistem penerbitan IMB di Pemda. Jadi syarat pengurusan IMB di tiap – tiap daerah berbeda dan hal ini perlu ditertibkan oleh Pemerintah Pusat sehingga masyarakat tidak dirugikan. Untuk syarat pengurusan IMB di Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel 1.3 (terlampir).

Setelah persyaratan dilengkapi maka pemohon (masyarakat) selanjutnya menuju Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis untuk melanjutkan prosedur selanjutnya seperti pada bagan berikut.

Bagan 1.2 Alur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis



(Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 2020)

2. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang dalam segi jumlah.

Dari segi kuantitas pegawai, jumlah pada saat ini terdapat sebanyak 68 pegawai, Berikut merupakan data jumlah pegawai yang ada saat ini, kebutuhan pegawai, dan jumlah kekurangannya yang dirangkum dalam Tabel 1.4 (terlampir). Dapat dilihat dari Tabel 1.4, kebutuhan pegawai menurut beban kerja yang dibutuhkan sebanyak 88 pegawai, tetapi yang terpenuhi saat

ini sebanyak 68 orang, sehingga dibutuhkan 24 orang pegawai untuk memenuhi jumlah orang pada beban kerja yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3. Waktu penyelesaian pengurusan perizinan tidak sesuai dengan standar pelayanan perizinan yang telah diatur yaitu 10 (sepuluh) hari kerja. Tetapi terjadi di lapangan mengalami kelebihan waktu akibat panjangnya birokrasi yang harus dilalui, salah satunya tim teknis dari Dinas yang terkait dengan izin tersebut, tidak berada satu tempat atau satu kantor dengan DPMPSP, sehingga pemohon harus ke Dinas terkait dulu untuk mengurus rekomendasi dan setelah itu baru ke DPMPSP.

Mengingat pentingnya pelaksanaan pelayanan publik pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan taraf kesejahteraan hidup masyarakat dan atas dasar permasalahan tersebut di atas, maka penulis terdorong untuk meneliti permasalahan tersebut, dengan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini adalah :

Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Untuk mengidentifikasi proses Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis sebagaimana dideskripsikan sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik dalam pengayaan ilmu terkhusus yang berkaitan dengan bidang Ilmu Administrasi Publik dan Pelayanan Publik.
- b. Manfaat Akademis yaitu sebagai bahan kajian ilmiah dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu dapat bermanfaat bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan pelayanan publik dengan pelayanan perizinan yang efisien dan efektif.
- c. Manfaat Praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan sumbangan pemikiran bagi pelaksanaan tugas khususnya bagi Aparatur Sipil Negara yang bertugas pada lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Administrasi Publik

2.1.1.1 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan. Sedangkan publik dapat diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan.

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris, dari kata *Administration* yang bentuk infinitifnya adalah *administer*. Kata Administrasi juga berasal dari bahasa Belanda, yaitu *Administratie* yang mempunyai pengertian mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan orang), *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti financial, personel, gudang).

Pengertian administrasi dalam arti luas menurut Leonard D White dalam Handayani (1996) mengemukakan bahwa Administrasi sebagai suatu proses yang pada umumnya terdapat pada suatu usaha kelompok, negara atau sipil atau militer, usaha besar atau usaha kecil dan sebagainya. Menurut Sutarto dalam Adriansyah (2015) administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuannya.

Dari pengertian tersebut di atas, maka administrasi publik dapat diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan negara, warga masyarakat. Terdapat pengertian yang singkat, administrasi publik merupakan metode pemerintahan negara (proses politik) *administration of public*, *for public* dan *by public*. Dengan demikian administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik.

Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur “*public affair*” dan melaksanakan berbagai tugas yang

telah ditetapkan. Sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Menurut Glen O. Stahl dalam Caiden (1982), karakteristik yang membedakan administrasi publik dengan administrasi lainnya adalah :

1. Pelayanan yang diselenggarakan administrasi publik lebih bersifat urgen atau mendesak daripada diselenggarakan organisasi swasta.
2. Pelayanan oleh organisasi publik (negara) pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
3. Kegiatan instansi negara (birokrasi) pada umumnya terikat pada hukum formal (kebijakan publik).
4. Kegiatan negara atau pemerintah selalu mendapat sorotan publik - Pelayanan publik tidak terikat pada harga pasar.

Menurut Yeremias T.Keban (2004), hakekat administrasi publik :

1. Administrasi publik lebih berkaitan dengan dunia eksekutif, meskipun juga berkaitan dengan dunia yudikatif dan legislatif.
2. Administrasi publik berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik.
3. Administrasi publik berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerja sama untuk mengerjakan tugas-tugas pemerintah.
4. Meski berbeda dengan administrasi swasta tetapi administrasi publik overlapping dengan administrasi swasta.
5. Administrasi publik diarahkan untuk menghasilkan barang dan jasa public, administrasi publik memiliki aspek teoritis dan praktis.

Pokok pikiran tersebut di atas ini memuat beberapa aspek penting yang merupakan faktor penyebab terjadinya administrasi, yaitu:

1. Adanya manusia (dua orang atau lebih);
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai;
3. Adanya serangkaian tugas pekerjaan yang harus dikerjakan; dan
4. Ada proses kerjasama (proses penataan).

Menurut Adriansyah (2015) sistem administrasi sebagai wujud (*entry*) yang maksudnya adalah membentuk suatu wujud dengan ciri – ciri dapat

dideskripsikan dengan jelas, dapat dibedakan menjadi elemen-elemen dan wujud yang konkrit. Artinya sistem dapat ditangkap dan dipahami, seperti dalam bentuk Undang – Undang, peraturan – peraturan, keputusan – keputusan, petunjuk – petunjuk tertulis lainnya. Sistem administrasi sebagai suatu metode artinya bagian-bagian yang terhimpun dalam sistem tersebut membentuk suatu metode, rumusan, atau pedoman yang dapat dipakai sebagai alat dalam melakukan tugas administrasi, contohnya sistem penerimaan pegawai yang dalam bagian-bagiannya terdiri dari berbagai peraturan yang berlaku.

2.1.2 Manajemen Publik

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Publik

Menurut A.F. Stoner James (1996) dalam Ainus Sa'di (2018), mengemukakan manajemen adalah pekerjaan intelektual yang dilakukan orang dalam hubungannya dengan organisasi. Para ahli mendefinisikan manajemen dengan berbagai formulasi. Menurut Stoner mengatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Hasibuan (2011) mengatakan bahwa : “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Dalam Bahasa Yunani, *public* sering disebutkan dengan istilah *komon* atau dalam Bahasa Inggris *common* yang memiliki arti hubungan antara individu. Menurut Nawawi (2010) dalam Ainus Sa'di (2018) mengatakan bahwa *public* sering dikonsepsikan sebagai sebuah ruang yang berisi dengan aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau intervensi oleh pemerintah atau aturan sosial atau setidaknya oleh tindakan bersama, dalam kajian secara praktis sering kali disebutkan istilah sektor publik dan sektor swasta.

Dari beberapa pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi/lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunaanya sesuai sistem yang dijalankan.

2.1.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) bila diuraikan berasal dari kata Manajemen dan Sumber Daya Manusia. Menurut Indrastuti (2017) dikatakan dalam bukunya manajemen sumberdaya manusia adalah suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh individu yang dimanajemen oleh para professional SDM dan Manajer sehingga 6M dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) instansi. Manajemen mempunyai fungsi yang disebut dengan fungsi-fungsi manajemen berfungsi mengelola 6M yaitu : *Man*, *Machine*, *Material*, *Money*, *Method*, dan *Market*. *Man* adalah manusia atau SDM yang mempunyai fungsi untuk mengelola 5M lainnya.

2.1.3 Organisasi Publik

2.1.3.1 Pengertian Organisasi Publik

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Sulistyani (2009) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. Selain itu, menurut penelahaan peneliti atas penjelasan Mahmudi (2011) dapat terlihat bahwa Mahmudi memandang organisasi publik sebagai instansi yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial. Sedikit berbeda dengan definisi organisasi publik di atas, Mahsun (2006) menjelaskan bahwa;

“Organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi non profit dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.”

Berdasarkan beberapa definisi di atas mengenai organisasi publik, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

Mahsun (2006) menjelaskan bahwa setiap organisasi akan melakukan serangkaian proses manajemen untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai. Proses manajemen merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan antara satu proses dengan proses lainnya. Sistem pengendalian manajemen merupakan sistem organisasi yang menyeluruh yang mencakup semua aspek operasional organisasi untuk membantu manajemen menjaga keseimbangan atas semua bagian dan mengoperasikan organisasi sebagai suatu kesatuan yang terkoordinasi.

2.1.4 Pelayanan Publik

2.1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Terminologi pelayanan berasal dari kata *service*. DeVrye (1994:8) mengatakan ada dua pengertian yang terkandung di dalamnya, yakni “... *the attendance of an inferior upon a superior*” atau “*to be useful*”. Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk, dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan. Pengertian kedua dan pendapat DeVrye tersebut sejalan dengan pendapat Davidow and Uttal (1989:19) yang memberikan pengertian lebih luas yaitu “... *whatever enhances customer satisfaction*”. Dengan demikian, dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Dilihat dari sisi lain, terminologi publik sering diartikan sebagai sekelompok masyarakat. Masyarakat itu sendiri dapat dipandang dan berbagai pengertian. Frederickson (1997:21) mengungkapkan pengertian *public* dari Bahasa Yunani, yakni: “... *The public as a political community-the polis-in which all citizens (that is adult males and nonslaves) participated*”, artinya, publik merupakan suatu masyarakat – polis dan semua penduduk berpartisipasi di dalamnya. Kemudian berkembang di Inggris modern bahwa “... *the public to mean all the people in a society, without distinguish between them*”. Kedua pengertian ini saling memperkuat pengertian publik atau masyarakat, yakni semua penduduk tanpa kecuali dalam suatu komunitas yang ikut berpartisipasi di dalam pemerintahan. Terminologi pelayanan dan publik diatas, memberikan dasar pengertian terhadap pelayanan publik.

Pelayanan memiliki konsep dimana aktivitas yang diberikan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kepentingan konsumen atau umum. Moenir (2003:16) dalam Pasolong (2007:128), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Sinambela (2006), pelayanan adalah kegiatan atau rentetan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin/peralatan secara fisik, dengan menyediakan keputusan bagi pelanggan. Dalam Pengertian lain, Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna utama, diantaranya (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pandangan Moenir (1982) dalam Umar (2015) mengatakan tentang pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan ini sifatnya tidak selalu kolektif, karena melayani kepentingan perorangan asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan.

Dilanjutkan oleh Moenir (1982) menyatakan bahwa timbulnya pelayanan kepada seseorang karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar. Faktor – faktor tersebut diantaranya :

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mencintai, saling mengasihi, dan saling menyayangi. Perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain;
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong sesamanya, tolong-menolong sesamanya dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia di dunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain. Hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan.

- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh, salah satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya di dunia ini adalah adanya sifat untuk berbuat baik terhadap sesamanya.

Ketiga faktor mendasar di atas menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Selain faktor di atas yang menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada kegiatan layanan yang diberikan organisasi, dimana dalam hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Menurut Keban (2008), publik dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu, tetapi dapat juga menunjuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan “lembaga pemerintah.” Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “publik” bermakna luas daripada hanya “*government*” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non-pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan, etika, patriotisme, dan *responsiveness* menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas. Secara lebih mendalam, Frederickson seperti dikutip oleh Nurmandi (2010) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu: (1) Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis); (2) Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik); (3) Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan); (4) Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan public); (5) Publik sebagai warga negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan bahwa definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang – Undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009,

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

2.1.4.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
- b. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki

akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* (tata pemerintahan yang baik).

2.1.4.3 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005) menjelaskan seperti berikut ini :

A. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah diantaranya, kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

1. Kesehatan

Kesehatan merupakan hak bagi setiap warga negara Republik Indonesia, seperti yang tertuang di dalam Undang-Undang Dasar 1945. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara, tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan.

2. Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar merupakan salah satu pelayanan dasar lainnya. Pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan ditentukan dari seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.

Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dikatakan, “Jika kita ingin mengetahui bangsa ini tiga puluh atau lima puluh tahun yang akan datang, maka lihatlah anak-anak Sekolah Dasar kita sekarang.” Pada pemerintahan kita pendidikan dasar diterjemahkan dalam Program Wajib Belajar Sembilan Tahun. Pendidikan dasar tersebut pada dasarnya merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya. Idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar ini sehingga tidak ada alasan bagi orang tua untuk mampu menyekolahkan anaknya. Pemerintah hendaknya menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah. Untuk melakukan hal itu diperlukan anggaran pendidikan yang besar. Dalam pemenuhan anggaran tersebut amanat amandemen UUD 1945 telah mensyaratkan alokasi anggaran pendidikan sebenarnya bukan biaya akan tetapi investasi jangka panjang yang manfaatnya juga bersifat jangka panjang.

3. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya: beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

B. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

2.1.4.4 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik dapat dijalankan dengan optimal jika didalam pelaksanaannya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bab V (A) disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri atas:

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur untuk menyelesaikan urusan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan serta dipahami. Pengguna jasa layanan tidak harus bertanya-tanya terus terkait dengan metode dan prosedur. Dengan demikian mereka merasa enak dan tidak menggerutu.
- b. Kejelasan, artinya persyaratan-persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk proses pelayanan jelas (tidak menimbulkan persepsi yang berbeda-beda). Juga adanya kejelasan kewenangan pihak/unit yang melayaninya serta kejelasan kepada siapa, di mana, kapan agar pelanggan mudah apabila terjadi keluhan/komplain.
- c. Ketepatan waktu dalam pengurusan yang sudah disepakati dan menjadi suatu ukuran pasti, kapan harus selesai. Sehingga pihak pelanggan dapat merencanakan tindakan selanjutnya.
- d. Akurasi, artinya bahwa produk pelayanan diterima oleh pelanggan benar dan tepat serta sah.
- e. Keamanan, maksudnya produk pelayanan yang mungkin biasa terdiri dari barang, dokumentasi, jasa akan diterima oleh pelanggan dengan rasa aman dan adanya kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, artinya penyelenggara pelayanan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian urusan apabila terjadi permasalahan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketika terjadi proses maupun prosedur pelayanan maka tersedia sarana/prasarana yang diperlukan yang mendukung lancarnya pelayanan.
- h. Kemudahan akses. Apabila pihak yang dilayani membutuhkan data/informasi maka data tersebut mudah untuk diperoleh. Kemudahan akses untuk tempat artinya pelanggan mudah untuk mencari tempat dimana lembaga berada. Dengan demikian pelanggan ataupun calon pelanggan merasa senang menggunakan lembaga tersebut untuk memenuhi kebutuhannya.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan artinya orang-orang yang berurusan dengan proses pelayanan harus mempunyai mental dan melakukan tindakan disiplin, sopan dan ramah dalam melayaninya.

Disiplin dapat berarti disiplin waktu sesuai yang ditentukan, disiplin tempat, dimana harus berurusan, disiplin prosedur (ketepatan dalam urutan proses penyelesaian), sopan dan ramah selalu diekspresikan ketika melayani.

- j. Kenyamanan artinya tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Tempat/ruang tunggu yang representatif, lingkungan yang bersih, indah dan rapi.

Mengenai asas pelayanan, dalam organisasi publik ataupun dalam institusi pemerintah dikenal dengan namanya Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar pelayanan minimal merupakan kualitas pelayanan yang wajib diberikan kepada masyarakat dengan paling minimal. Artinya pegawai pelayanan wajib memberikan pelayanan minimal sebagaimana dalam aturan, tetapi tidak menutup kondisi memberikan pelayanan yang maksimal sepanjang tidak melewati batas-batas legalitas tentang pelayanan.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa :

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Nina Rahmayanty (2013) dalam Ashariyah (2017) pedoman dalam menentukan standar pelayanan, meliputi sekurang-kurangnya :

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dalam menentukan standar pelayanan minimal, terlebih dahulu analisis terhadap prosedur pelaksanaan suatu pekerjaan. Analisis tersebut meliputi segi prosedur penyelesaian pekerjaan, waktu penyelesaiannya, biaya yang harus dikeluarkan untuk proses penyelesaian pekerjaan, jenis apa saja dari produk

layanan, sarana atau alat/media yang diperlukan serta kualifikasi kompetensi petugas yang akan memberi pelayanan. Analisis tersebut harus cermat sehingga adanya Standar Pelayanan Minimal tidak merugikan lembaga dan memberikan pelayanan yang tepat pada masyarakat. Menurut Viljoen dalam Mulyawan (2016) bahwa aspek penting pelayanan, yang dapat dipakai sebagai acuan menentukan Standar Pelayanan Minimal, meliputi :

- a. Identifikasi kebutuhan konsumen;
- b. Pelayanan terpadu;
- c. Sistem yang mendukung;
- d. Semua karyawan bertanggungjawab atas pelayanan;
- e. Tangani keluhan;
- f. Terus berinovasi;

2.1.4.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dalam pelayanan akan dirasakan memuaskan oleh penerima layanan, jika suatu institusi tersebut memenuhi kebutuhan penerima layanan baik secara minimal maupun maksimal dan mendapatkan perlakuan yang sama. Selain sistem yang baik dan teratur, untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas maka dibutuhkan satuan dinas yang memiliki personil dengan latar belakang pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang sesuai dengan bidang garapannya sehingga tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Garvin dalam Hardiansyah (2011), terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, diantaranya :

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Kualitas mengandung banyak pengertian dan makna, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas mengandung arti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan,dsb); atau mutu.

Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiansyah (2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau

tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml et. al. (1990:16) dalam Hardiansyah (2011) mengatakan bahwa:

SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is "excellent." The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik." Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba dan keuntungan lainnya yang diperoleh akan semakin meningkat.

2.1.4.6 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kepuasan publik merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kepuasan merupakan "hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik". Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diterangkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah:

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lembaga Administrasi Negara (1998) dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 dalam Hardiansyah (2011), membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi: prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu dan kriteria kuantitatif.

1. Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai: (a) prosedur/tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, artinya segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, yaitu (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu, ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
9. Kriteria Kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi: a) jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak; b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata); c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat; d) frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan multi-indikator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanahan dan sebagainya.

2.1.5 Perizinan

2.1.5.1 Pengertian Perizinan

Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengatur tingkah laku para warga negara. Izin ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang – undang atau peraturan pemerintah di dalam keadaan tertentu yang akan menyimpang dari ketentuan-ketentuan Perundangan – Undangan. Dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan – tindakan tertentu yang telah disetujui.

Menurut Sjachran Basah dalam Andrian Sutedi (2010), menjelaskan izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M Ten Berge dalam Adrian Sutedi (2010), menyebutkan pengertian izin dalam arti luas dan sempit sebagai berikut, izin merupakan suatu peraturan. Izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang – undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk. Izin dapat juga diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan. Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah menyebutkan bahwa :

“Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.”

“Perizinan adalah pemberian legilitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.”

2.1.5.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan

Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan konkret. Menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M Ten Berge dalam Sumarto (2011) menjelaskan tujuan perizinan adalah sebagai berikut :

- a. Pemberian izin bertujuan untuk mengatur aktivitas tertentu agar tercapainya ketertiban umum. Pemerintah dalam hal ini sebagai lembaga yang berwenang, memberikan prasyarat kondisi bagi warga negara berupa instrumen perizinan untuk melakukan suatu tindakan tertentu, dengan tujuan terciptanya ketertiban dalam masyarakat.
- b. Penggunaan instrumen izin diharapkan dapat menjaga kelestarian lingkungan hidup sehingga keberadaannya tidak terancam dan terlindungi. Dalam UU Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, Pasal 6, Ayat 1, ditentukan bahwa setiap orang berkewajiban memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup. Pada Pasal 2, Ayat 2, dinyatakan bahwa setiap orang yang melakukan usaha dan/atau kegiatan berkewajiban memberikan informasi yang benar dan akurat mengenai pengelolaan lingkungan hidup.
- c. Sistem perizinan bertujuan untuk melindungi objek tertentu yang dinilai penting dan berguna bagi masyarakat. Proteksi atas objek-objek tersebut untuk menjaga nilai-nilai sejarah, kegunaan objek tersebut untuk keperluan pendidikan, ilmu pengetahuan dan kegunaan lainnya. Misalnya dalam hal objek-objek cagar budaya.
- d. Dalam hal kegiatan masyarakat yang terkait dengan sumber daya yang jumlahnya sangat terbatas, pemerintah perlu menggunakan instrument perizinan dengan tujuan agar dapat mendistribusikan secara adil kepada masyarakat. Perlunya pengelolaan akan potensi sumber daya yang terbatas,

diperlukan pengawasan dari pemerintah agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara jangka panjang.

- e. Sistem perizinan dapat digunakan untuk seleksi atas individu di dalam masyarakat dalam melakukan aktivitas tertentu. Di dalam proses seleksi pemberian izin tersebut, pemerintah dapat melakukan proses pengujian. Pengujian tersebut diperlukan untuk memilah pemohon izin agar didapatkan individu yang bertanggung jawab dan mampu mengendalikan secara baik serta bijaksana.

Menurut Adrian Sutedi (2010) dalam Sumarto (2011), keberadaan sistem perizinan memiliki beberapa fungsi penting di dalam masyarakat. Secara teoritis, fungsi dari sistem perizinan dapat dimaksudkan sebagai alat instrumen rekayasa pembangunan, pengaturan keuangan dan pengatur tindakan dalam masyarakat.

2.1.5.3 Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai *good governance*/kepemerintahan yang baik dan dicanangkan sejak Tahun 2008. Pola pelayanan satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi jenis pelayanan yang memiliki ketertarikan proses dan dilayani melalui satu pintu.

2.1.5.4 Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tertuang dalam Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penataan Ruang, dan pada Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 5/PRT/M/2016, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan Pemerintah Daerah ke pemilik bangunan untuk membangun, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administrasi dan teknis yang berlaku.

Menurut Goenawan (2009) dalam Baleke (2016) Izin mendirikan bangunan adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek lingkungan.

Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 menyebutkan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sekaligus kepastian hukum. Dengan tujuan adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman.

IMB berfungsi agar pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan, dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan akan memudahkan bagi pemilik bangunan untuk suatu keperluan lainnya.

2.1.6 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan

Dalam Surah An-Nisa ayat 58 yang artinya “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-*

baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.

Dari kutipan ayat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah dengan cara yang baik, seperti menyampaikan amanat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat harus dengan cara yang baik sesuai yang diamanatkan di dalam perundang-undangan yang telah diatur.

Dari Hadits Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh Bukhari : *“Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya. Berkata seorang : Bagaimana cara menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata nabi : Apabila diserahkan suatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”.*

Dari hadist diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat harus memiliki ilmu pengetahuan sesuai yang dimiliki. Karena segala urusan yang diemban harus dilaksanakan dan lakukan dengan benar agar tercapainya amanat yang diberikan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah inti sari teori yang telah dikembangkan yang dapat menjadi landasan perumusan hipotesis. Teori dan konsep yang telah dikembangkan dalam rangka memberikan jawaban terhadap pertanyaan di dalam pemecahan masalah yang menyatakan hubungan antara variabel berdasarkan pembahasan teoritis.

Menurut Sugiyono (2009) dalam Baleke (2016) menerangkan bahwa seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar penyusunan kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Dalam menentukan kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran dapat menyakinkan ilmuwan, adalah melalui alur-alur pemikiran yang logis dan jelas dalam membentuk pola berpikir yang membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis.

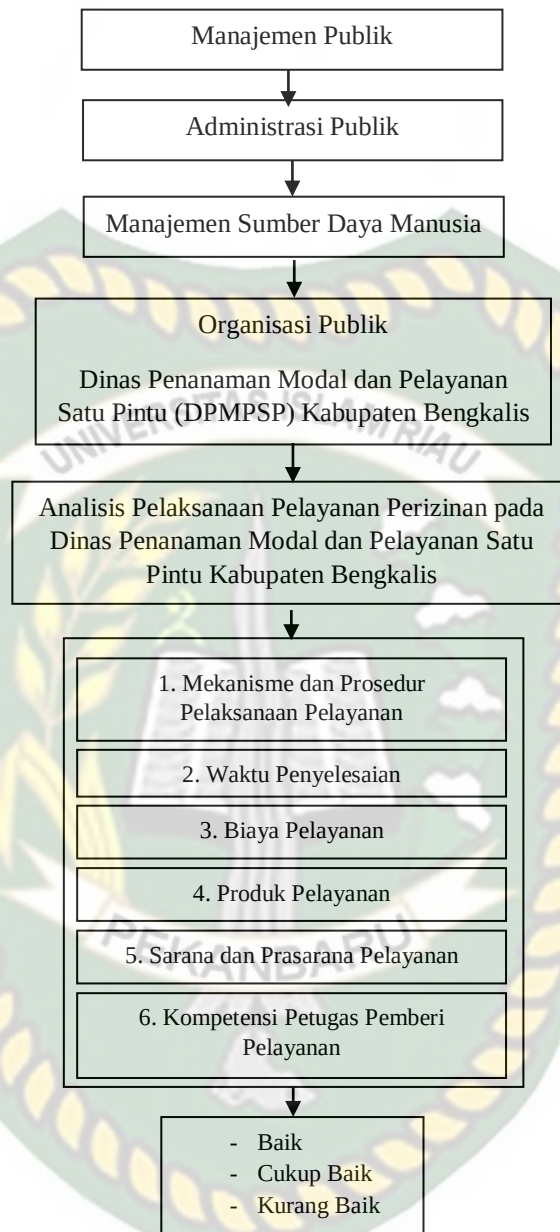
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah lembaga pemerintah daerah yang memiliki tupoksi dalam bidang

penanaman modal dan perizinan yang dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan kewenangan yang diberikan Kepala Daerah yang tertuang dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis dengan susunan Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas Daerah yang salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, dan Badan Daerah. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPPSP) Kabupaten Bengkalis, dan dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No. 4 Tahun 2015 tentang Bangunan Gedung, Bupati perlu mengatur ketentuan yang lebih rinci mengenai penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung, Tim Ahli Bangunan Gedung, Sertifikasi Laik Fungsi Bangunan Gedung, Pengkaji Teknis, Pengawas dan Pengendalian Penyelenggaraan Bangunan Gedung, Penilik Bangunan, Pembongkaran Bangunan Gedung, Pendataan Bangunan Gedung dan Pembiayaan Layanan Penyelenggaraan Bangunan Gedung, maka terbitlah Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 49 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kabupaten Bengkalis.

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang diterimanya. Pentingnya kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan memberikan tuntutan kepada aparatur pemerintah untuk dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal maka indikator-indikator penilai harus memenuhi standar pelayanan yang diberikan, antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan, merupakan yang sepenuhnya belum terlaksana dari bagian kualitas pelayanan yang merupakan titik fokus dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas disediakan kerangka berpikir sebagai berikut.

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran

(Sumber : Modifikasi Penulis, 2020)

2.3. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang relevan guna mempermudah penulis dalam melaksanakan penelitian dan dalam tahapan mengumpulkan data, metode analisis data yang digunakan dalam pengolahan data,

maka penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu terkait dengan penelitian ini. Disamping itu juga untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian sebagai kajian yang dapat mengembangkan wawasan teori berpikir peneliti. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan :

Pertama, penelitian ini dilakukan oleh : Baleke, Program Studi Pascasarjana, Universitas Terbuka, Jakarta. Tesis Bidang Administrasi Publik (2016) dengan judul “*Implmentasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Nunukan*”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil dari proses implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Nunukan dapat ditinjau dari empat indikator yaitu : (a) sumber daya, (b) komunikasi, (c) disposisi, dan (d) birokrasi. Kendala yang dihadapi antara lain : (a) faktor pendukung adanya kejelasan regulasi berupa Perda dan Advis Hukum, dan (b) faktor penghambat adanya keterbatasan sumber daya baik berupa manusia, finansial, operasional, bangunan yang tidak sesuai dengan tata ruang dan banyak bangunan yang melanggar garis sempadan, serta pemahaman masyarakat tentang regulasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh : Efridawati dan M. Arif Nasution, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universits Medan Area, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik 1 (1) (2013) : 27-37 dengan judul “*Studi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan*” Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan. Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif *explanatory*. Penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungannya antara satu variabel dengan yang lain. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini adalah proses pengorganisasian dan mengurut data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Hasil penelitian menjelaskan pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan, dilakukan dengan mengacu kepada Peraturan Daerah No. 6 Tahun

2011 Tentang Perizinan Tertentu. Pelaksanaan Perda tersebut dibuat dalam upaya mewujudkan program penyempurnaan Kabupaten Deli Serdang. Kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan adalah rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat akan arti penting dan manfaatnya memiliki IMB.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh : Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono. Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol , No. 1 : 70-78 (2013), dengan judul “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu, Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu”. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB sektor industri pariwisata yang dilakukan di KPPT sudah efektif dan memuaskan pemohon IMB yang dinilai dari mutu pekerjaan, ketetapan waktu atau volume pekerja, pengetahuan dan inisiatif pegawai, serta sikap kerja yang telah diberikan dalam proses pelayanan IMB. Namun standar minimal yang ditetapkan dalam IMB sektor industri pariwisata masih kurang jelas. Karena di dalamnya KPPT dinilai kurang mandiri dalam memberikan pertimbangan dan keputusan.

Adapun secara ringkas butir – butir penelitian terdahulu lainnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Butir-butir Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian ini tentang Pelayanan Perizinan

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
1	Haida, Saleh, dan Adiono (tahun) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1. Upaya peningkatan pelayanan 2. Pelaksanaan pelayanan perizinan 3. Faktor pendukung dan	Hasil dari penelitian ini adalah upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Perizinan	Persamaan dalam penelitian ini adalah indikator yang dibahas yaitu salah satunya

1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
	Peningkatan Pelayanan Perizinan		penghambat dalam pelaksanaan perizinan di Kota Kediri	untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cukup baik, meskipun ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan, tetapi kendala tersebut masih bisa diminimalisir oleh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan.	pelaksanaan pelayanan perizinan, dan perbedaan dari penelitian ini adalah hasil yang akan diperoleh.
2	Febliany, Fitriyah, Paselle (2014) Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal	Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Perijinan	1. Efektivitas Pelayanan terpadu satu pintu. 2. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas.	Hasil dari penelitian ini adalah : 1. Pencapaian tujuan dapat meningkatkan pengelolaan dan optimalisasi sarana dan prasarana serta sumber daya terkait lainnya untuk mendukung secara penuh aktivitas PTSP,	Persamaan : hasil yang didapat dari penelitian penulis diharapkan ada beberapa poin yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya ini. Perbedaan : indikator dan variabel yang dikaji berbeda.

1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
	Daerah Provinsi Kalimantan Timur)			2. Integrasi yang dilaksanakan dengan memenuhi kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagai standar pelayanan yang harus dilakukan oleh Instansi, dan, 3. Adaptasi ditekankan pada prosedur perizinan yang sederhana dan tidak berbelit, sehingga diperlukan kemampuan dan keahlian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tersebut agar dilakukan secara professional.	

1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
3	Dahyar Daraba (2015) Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik Di Kabupaten Takalar.	Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	1. Struktur organisasi 2. Kemampuan Aparat 3. Sarana dan Prasarana 4. Sistem Pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi, kemampuan aparat, sarana/prasarana dan sistem pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor PTSP Kabupaten Takalar. Sedangkan secara parsial berdasarkan uji juga menjelaskan keempat faktor tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Faktor kemampuan yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.	Persamaan : Identifikasi kualitas pelayanan, perbedaan : Indikator yang digunakan dalam penelitian

1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
4	Aminnolah, Suni, Haryaningsih (2014) Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang.	Kualitas Pelayanan Perizinan	1. Reabilitas Pelayanan 2. Responsitas Pelayanan 3. Empati Pelayanan	Kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, terlihat masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.	Persamaan : Pokok penelitian adalah meninjau kualitas pelayanan, perbedaan : Indikator yang diteliti.
5	Lolyta Afriantje (2013) Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Penanaman Modal Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Kekayaan Daerah Kabupaten Barito Kuala	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	1. Koordinasi dan Komunikasi 2. Sumber Daya Manusia 3. Sumber Alokasi Dana 4. Sarana dan Prasarana	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan belum siap, disebabkan karena faktor koordinasi dan komunikasi yang belum dilakukan secara intensif dan efektif, faktor sumber daya manusia tidak mencukupi secara kuantitas maupun kualitas yang	Persamaan : Variabel yang dibahas hampir merujuk pada penelitian penulis, perbedaan : indikator yang diangkat masih berbeda dari penelitian penulis.

1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				diperlukan, faktor dukungan dana yang dialokasikan, dan faktor sarana prasarana berupa ruangan yang nyaman dan memenuhi persyaratan untuk melakukan pelayanan disamping sarana lain	
6	Wiekky Rusmanto (2017) Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kota / Kabupaten Di Wilayah Provinsi Jawa Barat	Evaluasi Kebijakan Pelayanan	1. Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan 2. Waktu Pelayanan Perizinan 3. Regulasi Perundang-undangan Pelayanan Perizinan	Sebagaimana telah dijabarkan dalam kesimpulan dari kajian ini, beragam permasalahan timbul dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Adapun upaya yang dapat dilakukan dalam rangka pembenahan dan perbaikan pelayanan pelayanan perizinan dan non perizinan Kota/Kabupaten di wilayah Jawa Barat	Persamaan : Mengkaji mengenai prosedur pelayanan dan perbedaan : Hasil yang diharapkan dari penelitian berbeda.

1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				dibagi berdasarkan beberapa rangkaian prioritas pilihan.	
7	Leny Ismayanti (2015) Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang	Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan	1. Penggunaan Teknologi 2. Pemilihan Strategi 3. Struktur Organisasi 4. Proses Pelayanan 5. Kultur Organisasi	Hasil penelitian adalah kurangnya efektivitas penyelenggaraan pelayanan dikarenakan kurangnya tenaga ahli bidang, teknologi yang digunakan sudah efektif, Pemilihan strategi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu tergolong tidak efektif, dan Proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang tergolong efektif.	Persamaan : Ada sedikit mengkaji mengenai pelaksanaan pelayanan dan perbedaan : Indikator yang akan diteliti berbeda

2.4 Konsep Operasional

Dalam melakukan konsep operasional dalam penelitian ini adalah diberikan penjelasan dan kejadian atau tingkah laku yang diamati, baik yang telah diungkapkan guna dapat menciptakan ide – ide abstrak yang umum sebagai landasan operasional.

Penulis merumuskan konsep operasional berikut yang adalah merupakan pembatasan terhadap penelitian yang akan dilakukan dan untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalahpahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah terhadap Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan atau secara fisik, dan menyediakan keputusan kebutuhan pelanggan.
2. Izin mendirikan bangunan atau IMB adalah izin mendirikan bangunan yang dikeluarkan oleh Bupati atau pejabat yang didelegasikan oleh Kepala Daerah.
3. Permohonan izin mendirikan bangunan adalah permohonan izin mendirikan bangunan sesuai dengan peraturan Perundang – Undangan.
4. Manajemen adalah suatu proses serangkaian kegiatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan melalui kerjasama dan pemanfaatan semaksimal mungkin dengan sumberdaya yang ada.
5. Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara untuk mencapainya dalam suatu situasi.
6. Bangunan adalah susunan yang bertumpu pada landasan dan terikat dengan tanah sehingga terbentuk ruangan dan memiliki fungsi.
7. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman/petunjuk yang wajib dijalankan oleh pihak penyelenggara pelayanan, menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, dan sebagai alat kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan. Indikator-indikator standar pelayanan diantaranya :
 - a. Prosedur Pelayanan;
 - b. Waktu Penyelesaian;

- c. Biaya Pelayanan;
 - d. Produk Pelayanan;
 - e. Sarana dan Prasarana;
 - f. Kompetensi petugas pelayanan;
8. Waktu penyelesaian pelayanan perizinan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan perizinan mulai dari dilengkapinya persyaratan-persyaratan teknik dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan perizinan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.
9. Sumber daya manusia dalam pelayanan perizinan adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi untuk melayani publik meyangkut hal perizinan, dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya agar tercapai SDM yang bisa memberikan hasil pelayanan yang maksimal dan efisien.

2.5 Operasionalisasi Variabel

Adapun secara ringkas operasionalisasi variabel penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Penilaian
Standar pelayanan adalah tolok ukur dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang	Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan	1. Prosedur Pelayanan,	a. Kebijakan yang digunakan b. Syarat-syarat pengajuan permohonan c. Kejelasan SOP dalam Pelayanan d. Kejelasan Tupoksi atau wewenang dari setiap unit pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Waktu Penyelesaian	a. Komitmen penyelenggara dalam	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Penilaian
berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. <i>(Sumber : Undang-Undang No.25/2009 dalam Ashariyah 2017)</i> Standar Pelayanan diantaranya : a) Prosedur Pelayanan, merupakan acuan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan sesuai dengan ketentuan. b) Waktu Penyelesaian, merupakan jadwal terukur yang ditentukan dalam pelaksanaan layanan. c) Biaya Pelayanan, tarif yang dikenakan kepada pemohon terhadap pelayanan termasuk rincian yang			penyelesaian b. Jadwal yang diberikan kepada pemohon c. Sosialisasi penjadwalan yang transparan	
		3. Biaya Pelayanan	a. Sosialisasi Biaya yang dibutuhkan b. Transparansi biaya pelayanan c. Ketentuan yang memuat biaya pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Produk Pelayanan	a. Informasi mengenai jenis produk pelayanan b. Sosialisasi petugas terkait produk c. Tupoksi setiap divisi dalam menangani produk	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Sarana dan Prasarana	a. Ketersediaan fasilitas pelayanan b. Ketersediaan teknologi sebagai penunjang c. Ketersediaan sarana lainnya d. Ketersediaan untuk pemohon berkebutuhan khusus	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Penilaian
diatur dan ditetapkan sesuai UU		6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	a. Ketersediaan dan Kompetensi Petugas	Baik Cukup Baik Kurang Baik
d) Produk Pelayanan, hasil dari jasa pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.			b. Kecukupan Kualitas SDM	
e) Sarana dan Prasarana, merupakan faktor wajib memadai dan ada agar terlaksananya pelayanan yang optimal.			c. Ketersediaan dan Kecukupan Anggaran untuk pembinaan SDM	
f) Kompetensi Petugas Pelayanan, sumber daya manusia wajib memenuhi kriteria berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Sumber : Rahmayanty 2013 dalam Ashariyah 2017)				

(Sumber : Modifikasi Penulis, 2020)

2.6 Teknik Pengukuran

Menurut Endang Purwanti (2008:4) pengukuran bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memberikan angka – angka pada suatu gejala atau peristiwa, atau benda, sehingga hasil pengukuran akan selalu berupa angka. Menurut Sugiyono (2006, 84), Skala Pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Teknik pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan metode pengukuran yang biasanya dipakai untuk mengukur sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian sosial. Yang berarti metode tersebut digunakan untuk perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian, biasanya kejadian sosial yang diteliti disebut sebagai variabel penelitian. Dengan Skala Likert, variabel yang diukur digambarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik ukur untuk menyusun poin – poin yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. (Sugiyono; 2017; 158-159)

2.6.1 Penentuan Skor Jawaban

Skor jawaban adalah nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden, menurut sugiono dijelaskan pada bukunya bahwa hal pertama yang harus kita lakukan adalah menentukan skor dari tiap jawaban yang akan diberikan. Sikap yang digunakan dalam penelitian ini adalah "setuju". Selanjutnya menentukan banyaknya jawaban pada tiap pertanyaan yang akan kita berikan. Misalnya 5 skala, maka terdiri dari sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup, setuju, dan sangat setuju. Pada penelitian ini kuesioner memiliki 5 skor berbeda – beda yaitu :

Tabel 2.3 Skor Jawaban Menurut Sugiyono (2012; 94)

Kategori	Nilai Kategori
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dengan demikian, skor tertinggi yang diberikan dari jawaban responden adalah 5 dan terendah adalah 1.

2.6.2 Nilai Skor Variabel Penelitian

Selanjutnya semua indikator yang dinilai dijumlahkan menjadi 1 (satu) nilai skor variabel. Untuk hasil penilaian variabel didapatkan dengan cara, jumlah item pertanyaan sebanyak 30 item dikalikan dengan jumlah responden (15 Responden) dikalikan 5 (nilai tertinggi) dan dikalikan dengan nilai 1 (nilai terendah). Sehingga diperoleh nilai sebagai berikut :

$$\text{Nilai tertinggi } 30 \times 15 \times 5 = 2.250$$

$$\text{Nilai terendah } 30 \times 15 \times 1 = 450$$

Berdasarkan bobot terendah dan tertinggi tersebut di atas maka dapat ditentukan rentang interval menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Rs = \frac{m - n}{k} \dots \dots \dots (Ferdinand, 2006)$$

$$Rs = \frac{2.250 - 450}{5}$$

$$Rs = 360$$

Dimana :

RS = Rentang Skala

m = Skor Maksimal

n = Skor Minimal

k = Jumlah Kategori penilaian

Berdasarkan nilai rentang skala yang didapat di atas, maka setiap kategori penilaian memiliki rentang skala sebesar 360. Didapat pembagian kategori dengan rentang skala sebagai berikut :

Tabel 2.4 Kategori Rentang Skala Variabel Penelitian

No.	Rentang Skala	Kategori
1.	450 - 810	Sangat Tidak Baik
2.	811 - 1,171	Kurang Baik
3.	1,172 - 1,532	Cukup Baik
4.	1,533 - 1,893	Baik
5.	1,894 - 2,250	Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

2.6.3 Nilai Skor Indikator Penelitian

Nilai Skor Indikator penelitian adalah skor yang dipakai untuk menghitung skor yang menentukan *rating scale* dan jumlah seluruh jawaban responden pada tiap-tiap indikator penelitian. Untuk menghitung skor indikator dari seluruh item, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor Indikator} = \text{Nilai Kategori} \times \text{Banyak Responden} \times \text{Jumlah Item}$$

Seandainya skor tertinggi adalah 5 dan jumlah responden keseluruhan adalah 30, yang dibagi menjadi 2 kelompok responden yaitu responden yang belum selesai proses pengurusan izin-nya dan responden yang telah selesai dalam pengurusan izin-nya sehingga setiap kelompok responden ada sebanyak 15 responden. Maka didapat skor indikator sebagai berikut :

Tabel 2.5 Skor Indikator

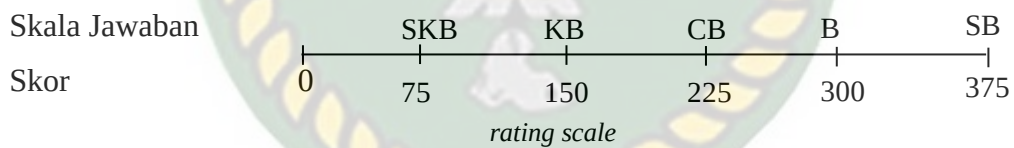
Kategori	Nilai Kategori (a)	Banyak Responden (b)	Jumlah Item (c)	Skor Ideal (d = a x b x c)
Sangat Baik	5	15	5	375
Baik	4	15	5	300
Cukup Baik	3	15	5	225
Kurang Baik	2	15	5	150
Sangat Kurang Baik	1	15	5	75

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

Selanjutnya semua jawaban responden dijumlahkan dan dimasukkan kedalam *rating scale* dan ditentukan daerah jawabannya.

2.6.4 Rating Scale

Selanjutnya semua jawaban responden dijumlahkan dan dimasukkan kedalam *rating scale* sebagai berikut.



Rating scale berfungsi untuk mengetahui hasil data kuisisioner dan wawancara secara umum dan keseluruhan yang didapat dari kuesioner dan wawancara.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Irawan (2006) dalam Baleke (2016) desain penelitian adalah rancangan atau rencana penelitian yang akan dilakukan oleh seorang peneliti, yang di dalamnya mempunyai tiga komponen besar yaitu permasalahan penelitian, kerangka teoritik, dan metodologi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2011) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena – fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan satu dengan kegiatan lainnya. Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variable – variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya pada konsisi lapangan yang diteliti. Satu – satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan secara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian dengan menggunakan deskriptif kualitatif lebih kepada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*vestehen*). Menurut Bungin (2010) dalam Baleke (2016) Metode kualitatif berupaya memahami dan menafsirkan makna dari suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti. Menurut Nazir (2011), Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Metode deskriptif adalah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Alasan pertama pemilihan lokasi tersebut dikarenakan instansi tersebut memiliki wewenang dalam melaksanakan dan mengeluarkan Izin Membangun Bangunan (IMB) sebagai salah satu jenis pelayanan perizinan. Alasan kedua adalah jumlah izin mendirikan bangunan yang beberapa tahun belakangan mengalami penurunan diantaranya disebabkan prosedur yang panjang, sumber daya yang terbatas, dan waktu penyelesaian yang tidak tepat waktu.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dalam mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat-perangkat sebagai penyelenggara pada instansi, dan masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Sedangkan sampel merupakan sebagian atau beberapa dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982) memberikan saran – saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria – wanita, pegawai negeri – swasta dan lain – lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *Multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya). Maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing – masing antara 10 s/d 20.

Sampel dari penelitian ini adalah penyelenggara pelayanan dan masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini dilakukan pada hari kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Adapun Populasi dan sampel akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

No.	Jabatan	Keterangan / Jumlah
1.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	1 Orang
2.	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha DPMPSP Kab. Bengkalis	1 Orang
3.	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu DPMPSP Kab. Bengkalis	1 Orang
4.	Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu I DPMPSP Kab. Bengkalis	1 Orang
5.	Staff Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu DPMPSP Kab. Bengkalis	1 Orang
6.	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan DPMPSP Kab. Bengkalis	1 Orang
7.	Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan DPMPSP Kab. Bengkalis	1 Orang
8.	Masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan (IMB)	15 Orang
9.	Masyarakat pemohon yang telah selesai dan menerima izin mendirikan bangunan (IMB) pada waktu penelitian berjalan.	15 Orang
JUMLAH		37 Orang

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis, dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri – cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel pengumpulan data penelitian tentang “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis”.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan informan sebagai sumber data dalam melengkapi penelitian ini. Pemilihan informan diambil pada subjek yang memiliki informasi dalam permasalahan latar belakang yang akan diteliti dan kesediaan informan dalam memberikan data yang diperlukan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan penjabaran sebagai berikut :

a. Data Primer

Menurut Hasan (2004) dalam Baleke (2016) data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan oleh surveyor yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan dengan fokus penelitian. Data primer juga disebut sebagai data mentah atau asli dan baru. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil observasi, wawancara dan pengisian kuisioner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

b. Data Sekunder

Menurut Hasan (2004) dalam Baleke (2016) data sekunder adalah data yang diperoleh dari peneliti yang telah melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data yang diperoleh ini biasanya berupa laporan – laporan terdahulu yang telah menjadi arsip-arsip, dokumen – dokumen, dan laporan hasil evaluasi serta jurnal. Data sekunder dalam penelitian ini di ambil dari data yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah;

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses – proses dalam hal pengamatan dan ingatan. Menurut Hasan (2002) dalam Baleke (2016), observasi ialah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan – tujuan empiris. Sedangkan menurut Riduwan (2010) dalam Baleke (2016), observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja, dan penggunaan responden kecil. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi non partisipatif, yaitu peneliti hanya melakukan pengamatan dengan menggunakan pedoman observasi tanpa melibatkan diri kedalam fenomena yang ada. Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas dari sumber daya manusia yang melakukan proses pelayanan perizinan dan bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan, serta waktu yang dilakukan dalam pelayanan perizinan yang khususnya di fokuskan pada pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) apakah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam peraturan instansi terkait.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti dan jika peneliti ingin mengetahui hal – hal dari informan yang lebih mendalam mengenai topik pembahasan penelitian. Wawancara secara mendalam harus dilakukan guna mendapatkan informasi yang jelas dan detail. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu wawancara

untuk menemukan masalah secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide inovasinya. Wawancara dilakukan secara tersusun menurut uraian pertanyaan penelitian. Dari pertanyaan penelitian yang diuraikan akan menjadi penelitian yang lebih spesifik sesuai dengan poin – poin pokok dalam penelitian ini yang nantinya akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara detail dan kompleks untuk mencapai tujuan penelitian ini. Selain wawancara secara mendalam dan terstruktur, peneliti juga menyebarkan kuissoner yang akan dibagikan kepada pemohon izin sehingga menjadi data tambahan yang mendukung hasil wawancara dengan sampel yang diwawancarai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini peneliti akan memberikan kuesioner kepada pihak pemohon izin mendirikan bangunan yang membuat izin baru dan pemohon izin mendirikan bangunan yang izinnya telah selesai di DPMPSP Kabupaten Bengkalis.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen dari berbagai sumber tertulis ataupun dari informan yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan dapat melengkapi data penelitian. Dokumen – dokumen berkaitan dengan masalah penelitian ini, seperti penelitian ini membutuhkan dokumen mengenai visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, SOP pelayanan, struktur organisasi, sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dan data lain yang diperlukan untuk dapat dikembangkan dalam penyusunan hasil penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007), analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008), mengungkapkan bahwa langkah – langkah dalam teknik analisis data sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan diawali dengan melakukan pengamatan di tempat penelitian. Selanjutnya dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan penelitian. Peneliti mencatat semua data yang diperoleh ke dalam catatan lapangan yang berisi apa yang didengar, dilihat, dialami, dan temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian. Yang mana seluruhnya akan menjadi bahan pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Pengumpulan data penelitian yang dimaksud adalah hasil observasi, wawancara dan dokumentasi tentang pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

b. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemfokusan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis di lapangan. Mengkaji data mentah yang didapat di lapangan ke dalam catatan yang telah disortir dan diperiksa. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus – gugus, menulis memo, dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan sampai laporan akhir tersusun lengkap. Pada saat wawancara, peneliti membuat suatu catatan. Catatan tersebut dikumpulkan sampai jenuh, kemudian dipilih catatan yang dianggap paling relevan terkait dengan pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

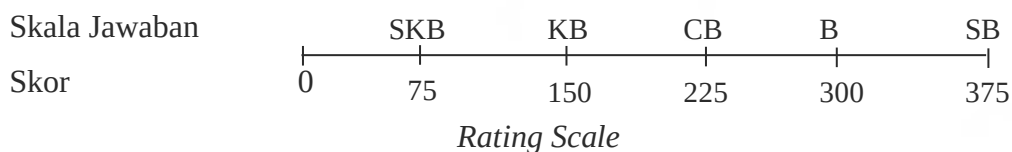
Martono (2015) dalam Baleke (2016) menyebutkan bahwa proses reduksi data berlangsung terus – menerus, karena banyak informasi yang diperoleh pada tahap pengumpulan data, tetapi tidak semua informasi dapat berguna, maka itulah perlu dilakukan proses reduksi data.

c. Penyajian Data

Penyajian data atau *display data* adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel, dan bagan untuk menjelaskan proses yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Penyajian data diawali dengan memberikan deskripsi hasil penelitian yang telah diklasifikasikan sebelumnya. Dari data yang telah disajikan kemudian dibahas dan ditafsirkan berdasarkan teori – teori yang dipilih oleh peneliti.

Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, baik data primer maupun sekunder, kemudian disusun sedemikian tetap dengan Skala pengukuran *Likert* selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yakni dengan cara memberi gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti dengan disertai uraian dan penjelasan berdasarkan hasil penelitian.

Maka penyajian data yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan indikator penelitian dan setiap indikator yang ada memiliki 5 pertanyaan, sehingga *rating scale* yang diperoleh dikalikan 5 pertanyaan dengan skor ideal 75 (terlampir pada Tabel 2.4) disajikan dalam bentuk dan uraian dengan *rating scale* sebagai berikut :



Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan skor dari responden terhadap masing – masing indikator yang diteliti, sebagai berikut :

- | | |
|-----------------------|-------------|
| 1. Sangat Baik | : 301 - 375 |
| 2. Baik | : 226 - 300 |
| 3. Cukup Baik | : 151 - 225 |
| 4. Kurang Baik | : 76 - 150 |
| 5. Sangat Kurang Baik | : 0 - 75 |

d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion*)

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan dan telah dianalisis. Antara *display data* dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Analisis dari hasil penelitian dan pembahasan ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan sehingga dapat digunakan untuk menentukan keputusan yang diambil dalam rangka memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan. Dalam analisis kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus – menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara beruntun sebagai rangkaian kegiatan analisis yang telah dilaksanakan.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Organisasi

Penanaman Modal berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2007 merupakan salah satu urusan yang menjadi urusan Kabupaten/Kota, untuk penyederhanaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal serta peraturan perundang – undangan lainnya. Maka melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, dan lembaga teknis daerah. Pemerintah Kabupaten Bengkalis membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Bidang Penanaman Modal (PDKPM).

Berdasarkan Pasal 350 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dinyatakan bahwa :

1. Kepala Daerah wajib memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Dalam memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Daerah membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Pembentukan unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana yang dimaksudkan pada ayat (2) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang – undangan.
4. Kepala Daerah yang tidak memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif.

Kemudian diperjelas melalui Pasal 39 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu daerah kabupaten/kota yang melekat pada dinas daerah kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016, maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis melakukan perubahan Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu yang diwujudkan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis dan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Disamping itu, Bupati juga telah melimpahkan kewenangan melalui Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Dengan terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, memiliki Visi dan Misi sebagai berikut.

- a. Visi : Terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan terbaik serta peningkatan investasi tahun 2021.
- b. Misi :
 1. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan dunia usaha;
Tujuan : terwujudnya penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
 2. Meningkatkan kapasitas SDM menjadi berkualitas dan sarana dan prasarana yang memadai;
Tujuan : terwujudnya aparatur kinerja yang berkualitas dan sarana prasarana yang terpenuhi.
 3. Meningkatkan kerjasama dan koordinasi dengan instansi yang terkait dalam rangka pelayanan perizinan dan non perizinan, serta investasi;
 4. Mempromosikan peluang investasi melalui penyajian data dan informasi di Kabupaten Bengkalis.
- c. Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

1. Melakukan pelayanan dengan responsif, akuntabel, melayani, arif dan harmonis;
2. Selalu bekerja ikhlas, senyum dan sopan santun dalam memberikan pelayanan;
3. Melakukan peningkatan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan.

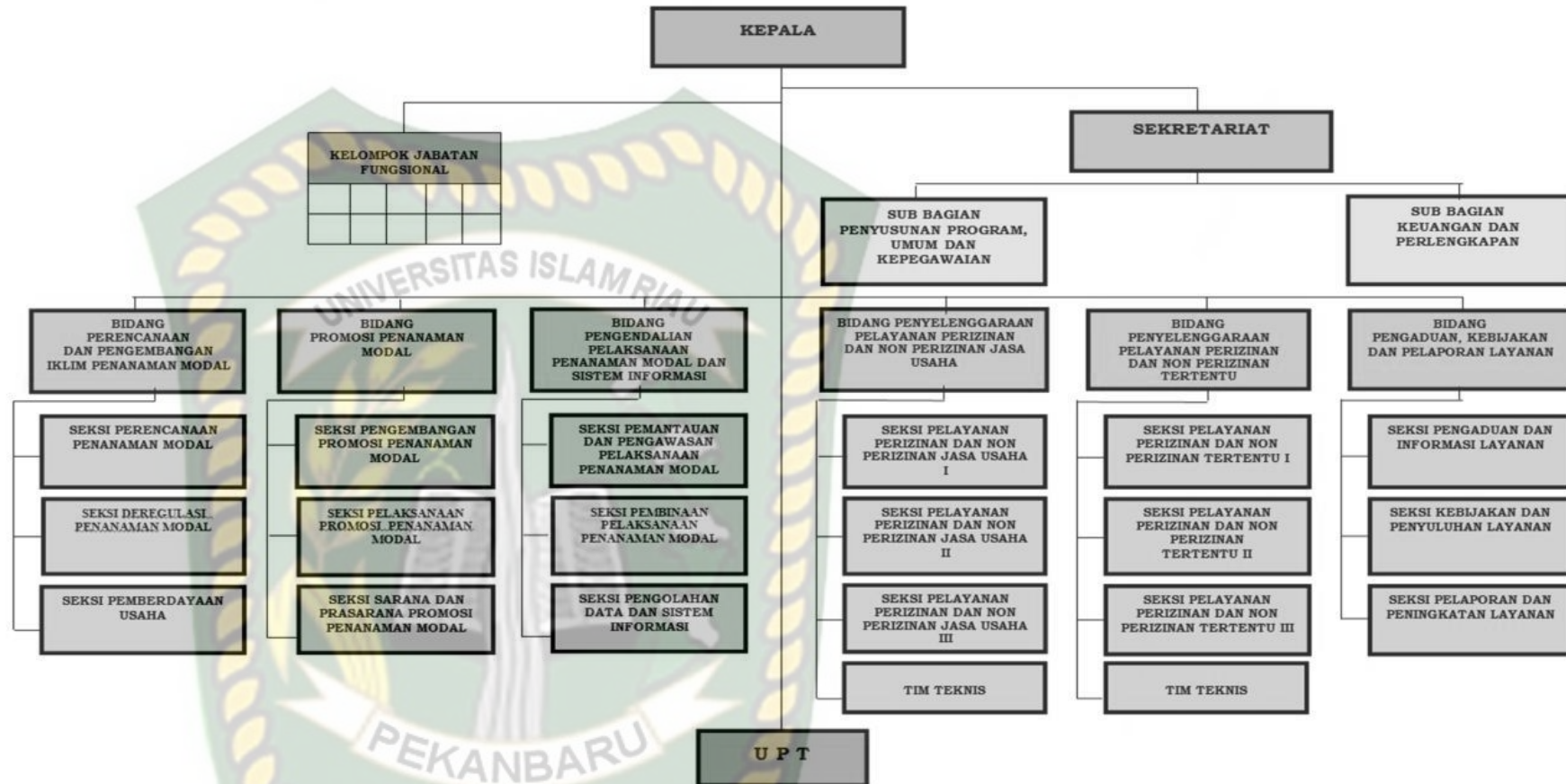
4.2 Struktur Organisasi

Secara umum, Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen – komponen atau unit – unit kerja dalam sebuah organisasi. Dengan adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa dikoordinasikan dengan baik. Selain itu, dengan adanya struktur tersebut maka kita bisa mengetahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perintah, maupun penyampaian laporan.

Dalam penjelasan struktur tersebut terdapat hubungan antar komponen dan posisi yang ada di dalamnya, dan semua komponen tersebut mengalami saling ketergantungan. Artinya, masing-masing komponen di dalamnya akan saling mempengaruhi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada sebuah organisasi secara keseluruhan.

Struktur tersebut merupakan komponen penting yang harus ada dalam organisasi yang memuat terkait pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing. Sebagai contoh, untuk menghindari adanya tumpang tindih suatu wewenang dan tanggung jawab perorangan.

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

(Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 2020)

4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi

Dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dijabarkan sebagai berikut :

- a. Kepala mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu. Dan memiliki fungsi sebagai berikut.
 - i. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
 - ii. Pelaksanaan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
 - iii. Penyelenggaraan pelayanan administrasi Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
 - iv. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
 - v. Pengendalian pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
 - vi. Pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
 - vii. Pembinaan dalam rangka pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi; dan
 - viii. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.
- b. Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu. Dan memiliki fungsi sebagai berikut.
 - i. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana, program, anggaran di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
 - ii. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumah tanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi;
 - iii. Pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana;

- iv. Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan peraturan perundang undangan;
- v. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara; dan
- vi. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretaris dibantu oleh 2 Sub Bagian, antara lain :

1. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan di bidang Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 2. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan – bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan di bidang Keuangan dan Perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pembinaan, perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal. Memiliki fungsi sebagai berikut.
- i. Pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah;
 - ii. Pengkajian, penyusunan dan pengusulan deregulasi/kebijakan penanaman modal lingkup daerah;
 - iii. Pengembangan potensi dan peluang penanaman modal lingkup daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal lingkup daerah;
 - iv. Penyiapan bahan dan data dalam rangka penyediaan sarana prasarana Bidang Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
 - v. Penghimpunan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;

- vi. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka kegiatan perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal; dan
- vii. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal dibantu oleh 3 Seksi, antara lain :

1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 2. Seksi Deregulasi Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai deregulasi penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 3. Seksi Pemberdayaan Usaha mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai pemberdayaan usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pembinaan, pengembangan dan pelaksanaan promosi penanaman modal. Memiliki fungsi sebagai berikut.
- i. Penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal lingkup daerah;
 - ii. Perencanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
 - iii. Penyusunan dan penyajian bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
 - iv. Penyusunan petunjuk teknis di bidang promosi penanaman modal;
 - v. Pelaksanaan pengawasan sistem dan mekanisme promosi dan kerjasama penanaman modal meliputi kegiatan prosedur, tata cara pengajuan promosi dan kerjasama penanaman modal;
 - vi. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka kegiatan promosi penanaman modal; dan
 - vii. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Promosi Penanaman Modal dibantu oleh 3 Sub Bidang, antara lain :

1. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, pedoman, dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai pengembangan promosi penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 2. Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai pelaksanaan promosi penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 3. Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai sarana dan prasarana promosi penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi mempunyai tugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pengendalian, pembinaan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal. Dan memiliki fungsi sebagai berikut.
- i. Pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah dan pengawasan kepatuhan perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan;
 - ii. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal;
 - iii. Pelaksanaan pembangunan dan pengembangan sistem informasi dan pengolahan data penanaman modal;
 - iv. Perencanaan program dan kegiatan di bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi;
 - v. Pelaksanaan pengumpulan serta pengolahan data dan informasi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi;
 - vi. Pelaksanaan pengembangan teknologi informasi dalam mendukung terwujudnya pelaksanaan penanaman modal;

- vii. Penyusunan petunjuk teknis di bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi;
- viii. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka kegiatan pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan informasi; dan
- ix. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi dibantu oleh 3 Seksi, antara lain :

1. Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai pemantauan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 2. Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 3. Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis pengolahan data dan sistem informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh tim teknis yang berasal dari instansi terkait atau staff yang menguasai perizinan dan non perizinan. Adapun tugas tim teknis adalah membantu kepala bidang melaksanakan proses pelayanan perizinan dan non perizinan dan melakukan koordinasi dengan instansi teknis terkait dalam proses pelayanan perizinan dan non perizinan jasa usaha. Bidang ini memiliki fungsi sebagai berikut.
- i. Perencanaan program dan kegiatan di bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha yang meliputi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bidang pendidikan, kesehatan, sosial, pemberdayaan masyarakat

dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, perdagangan, perindustrian, tenaga kerja, transmigrasi, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata;

- ii. Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- iii. Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- iv. Pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- v. Pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan penilaian teknis bersama instansi terkait, sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan permohonan Perizinan dan Non Perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;
- vi. Pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- vii. Pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang – undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan jasa usaha;
- viii. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha dibantu oleh 3 Seksi, antara lain :

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha I mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan bidang pendidikan, kesehatan, sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;

2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha II mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan bidang perdagangan, perindustrian, tenaga kerja, transmigrasi, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha III mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan bidang komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata.
- g. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas. Dan memiliki fungsi sebagai berikut.
 - i. Perencanaan program dan kegiatan dibidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan tertentu yang meliputi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bidang penanaman modal, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, pertanahan, statistik, pesandian, ketenteraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat, perhubungan, kelautan dan perikanan, perpustakaan, kearsipan, lingkungan hidup, kehutanan, pertanian, pangan serta energi dan sumber daya mineral;
 - ii. Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
 - iii. Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
 - iv. Pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan tertentu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- v. Pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan melakukan penilaian teknis bersama instansi terkait, sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan permohonan Perizinan dan Non Perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;
- vi. Pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dalam proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- vii. Pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan tertentu; dan
- viii. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dibantu oleh tim teknis yang berasal dari instansi terkait atau staf yang menguasai perizinan dan non perizinan. Adapun tugas tim teknis adalah membantu kepala bidang melaksanakan proses pelayanan perizinan dan non perizinan dan melakukan koordinasi dengan instansi teknis terkait dalam proses pelayanan perizinan dan non perizinan tertentu.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu dibantu oleh 3 Seksi, antara lain :

1. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu I mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, pertanahan, statistik dan persandian;
2. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu II mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan bidang ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat, perhubungan, kelautan dan perikanan, perpustakaan dan kearsipan;

3. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu III mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup, kehutanan, pertanian, pangan serta energi dan sumber daya mineral.
- h. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas. Bidang ini juga memiliki fungsi sebagai berikut.
 - i. Perencanaan program dan kegiatan di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 - ii. Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, permasalahan peraturan perundang – undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 - iii. Pelaksanaan administrasi pelayanan Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 - iv. Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 - v. Penyusunan standar pelayanan publik penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan;
 - vi. Pelaksanaan pelatihan terkait peningkatan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 - vii. Pelaksanaan pengembangan teknologi informasi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
 - viii. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka kegiatan bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 - ix. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan Perizinan dan Non Perizinan; dan
 - x. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

Dalam menjalankan dan fungsinya Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pengaduan Layanan dibantu oleh 3 seksi yaitu;

1. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan mempunyai tugas melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, mengidentifikasi, memverifikasi, memimpin, mengkoordinasi, mengevaluasi, memonitoring, merancang, menyusun, menindaklanjuti, mendokumentasikan, penanganan pengaduan dan informasi pelayanan perizinan dan nonperizinan;
2. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, memverifikasi, menganalisis, memfasilitasi, merancang, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, mengsimplifikasi, mengsinkronisasi, mengevaluasi, memonitoring penyusunan kebijakan, harmonisasi dan pemberian advokasi layanan serta sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;
3. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan mempunyai tugas melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, memverifikasi, menganalisis, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, memonitoring, mengevaluasi, pengukuran terhadap mutu layanan, merumuskan standar layanan
- i. Unit Pelaksana Teknis (UPT)
 1. Pada Dinas dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) kebutuhan dan beban kerja;
 2. UPT adalah Unit Pelaksana teknis untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja meliputi satu atau beberapa kecamatan dalam daerah Kabupaten Bengkalis;
 3. UPT dipimpin oleh seorang Kepala UPT yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional berkoordinasi dengan Camat;
 4. Pembentukan UPT ditetapkan dengan Peraturan Bupati dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j. Kelompok Jabatan Fungsional
 1. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya;

2. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala.
3. Jumlah Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan sifat, jenis dan beban kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.4 Sumber Daya Organisasi

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dibagi pada bagian dan bidang – bidang yang ada dengan didukung oleh sejumlah personil yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Jumlah personil yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan data kepegawaian Tahun 2020 berjumlah 68 orang. Jumlah tersebut terbagi dari Strata dua sebanyak 5 orang, Strata Satu 25 orang, Diploma tiga 7 orang, dan SLTA sebanyak 31 orang. Menurut Analisis Jabatan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, pendidikan yang diharapkan pada penerimaan pegawai adalah Sarjana Administrasi, Sarjana Manajemen, dan Sarjana Ilmu Pemerintahan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berada di Bengkalis berjumlah 65 orang, UPT Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kecamatan Mandau 3 Orang dan dikelompokkan menurut status kepegawaian, pangkat dan golongan.

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Subjek Penelitian

Pada bab ini akan dibahas data – data yang diperoleh dari lapangan, data tersebut di peroleh dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Menganalisis data merupakan suatu upaya untuk menata dan mengelompokkan data menjadi suatu bagian – bagian tertentu menurut kelompok data jawaban. Analisis data yang dimaksud adalah suatu interpretasi langsung berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari lapangan yang tetap berpedoman pada tujuan penelitian.

Pada bagian ini penulis menyajikan data – data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diajukan kepada pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis baik yang telah selesai izinnya maupun yang membuat baru izinnya sebanyak 30 orang. Dan menyajikan data berupa analisis hasil wawancara kepada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebanyak 7 orang. Kegiatan wawancara dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Berikut ini adalah rincian identitas responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan Pendidikan.

Tabel 5.1 Identitas responden pemohon yang belum selesai IMB berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	11	73,3%
Perempuan	4	26,7%
Jumlah	15	100%

Sumber : Data Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 5.1, diketahui bahwa sebagian besar responden yang akan mengurus izin mendirikan bangunan baru adalah laki – laki sebanyak 11

orang atau 73,3%. Sedangkan dalam pengurusan IMB baru di DPMPSP Kabupaten Bengkalis jenis kelamin perempuan sebanyak 4 orang atau 26,7%.

Tabel 5.2 Identitas responden pemohon yang sudah selesai IMB berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	9	60%
Perempuan	6	40%
Jumlah	15	100%

Sumber : Data Peneliti, 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 15 responden yang telah selesai IMB-nya di DPMPSP Kabupaten Bengkalis didominasi oleh responden laki – laki yaitu sebanyak 9 orang atau 60%. Sedangkan perempuan sebanyak 6 orang atau 40%.

Tabel 5.3 Identitas responden pemohon yang belum selesai IMB berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase
20 – 30 Tahun	7	46,7%
31 – 40 Tahun	4	26,7%
41 – 50 Tahun	3	20%
>50 Tahun	1	6,6%
Jumlah	15	100%

Sumber : Data Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rentang umur yang paling banyak mengurus izin mendirikan bangunan baru dan izinnya belum selesai adalah umur 20 – 30 tahun sebanyak 7 orang atau 46,7% dan yang paling rendah adalah umur diatas 50 tahun sebanyak 1 orang atau 6,6% dari total 15 responden yang IMB-nya belum selesai atau dalam pengurusan baru di DPMPSP Kabupaten Bengkalis.

Tabel 5.4 Identitas responden pemohon yang sudah selesai IMB berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase
20 – 30 Tahun	6	40%
31 – 40 Tahun	6	40%
41 – 50 Tahun	2	13,4%
>50 Tahun	1	6,6%
Jumlah	15	100%

Sumber : Data Peneliti, 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang telah selesai pengurusan IMB-nya adalah yang berumur 20 – 30 tahun dan 31 – 40 tahun dengan persentase yang sama yaitu 40% dan masing – masing sebanyak 6 orang. Sedangkan untuk yang berumur diatas 50 tahun hanya 1 orang. Ini menunjukkan usia produktif yang banyak mengurus IMB di DPMPSP Kabupaten Bengkalis.

Tabel 5.5 Identitas responden pemohon yang belum selesai IMB berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SLTA/SMA	8	53,3%
Diploma	2	13,4%
S1/S2	5	33,3%
Jumlah	15	100%

Sumber : Data Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 53,3% pengurus baru IMB di DPMPSP Kabupaten Bengkalis berpendidikan SMA atau 8 orang. S1 dan S2 sebanyak 5 orang dan diploma sebanyak 2 orang.

Tabel 5.6 Identitas responden pemohon yang sudah selesai IMB berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SLTA/SMA	9	60%
Diploma	1	6,7%
S1/S2	5	33,3%
Jumlah	15	100%

Sumber : Data Peneliti, 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa yang berpendidikan SMA sebanyak 60% atau 9 orang dari 15 responden yang telah selesai IMB-nya di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Artinya tingkat Pendidikan tidak mempengaruhi kesadaran responden dalam mengurus izin mendirikan bangunan (IMB).

Sedangkan untuk informan yang diwawancarai adalah pegawai di DPMPSP yang menjadi pelaksana pelayanan perizinan. Adapun daftar yang menjadi informan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.7 Informan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan
Informan 01	Basuki Rakhmad A.P, M.Si	LK	45 Tahun	Kepala Dinas
Informan 02	Hinayah, SH	PR	51 Tahun	Kabid
Informan 03	Muthu Saily, SiP, MPA	LK	39 Tahun	Kabid
Informan 04	Agus Aklamasi	LK	54 Tahun	Kasi
Informan 05	Ahmad Faisal	LK	25 Tahun	Staf
Informan 06	Hj. Eldawati, SH	PR	56 Tahun	Kabid
Informan 07	Samsir, SE	LK	44 Tahun	Kasi

Sumber : Data Peneliti, 2020

5.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian Kuesioner

Hasil penelitian pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini didasarkan pada 6 indikator yang meliputi, mekanisme prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Masing – masing indikator tersebut terdiri dari 5 pertanyaan dan terbagi menjadi 2 kelompok pertanyaan responden yaitu yang sudah selesai izin mendirikan bangunannya dan yang belum selesai izin mendirikan bangunannya.

Analisis tentang pelaksanaan pelayanan ini dimulai dengan menganalisis setiap indikator dari masing – masing kelompok responden yang ada diteliti. Setelah itu akan didapatkan hasil skor dari setiap indikator, kemudian skor setiap indikator tersebut dimasukkan kedalam *rating scale* untuk mengetahui hasil data kuesioner secara umum.

5.2.1 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

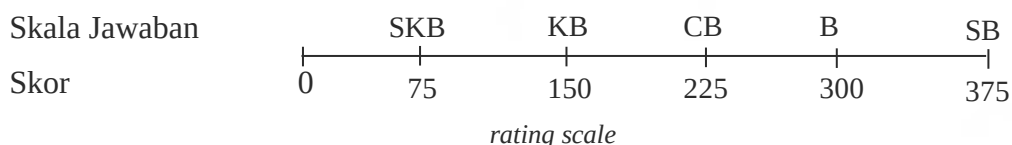
Berikut adalah hasil skor indikator dimana kuesioner dibagikan kepada responden yang IMB-nya masih dalam proses pembuatan izin atau belum selesai. Analisis tentang pelaksanaan pelayanan ini dimulai dengan menganalisis indikator mekanisme dan prosedur pelayanan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis.

Tabel 5.8 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada responden yang IMB-nya belum selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	6	10	8	5	5	34	170
2.	Setuju	4	8	5	7	9	6	35	140
3.	Cukup	3	1	0	0	1	0	2	6
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	4	4	8
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	324
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.8 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator mekanisme dan prosedur pelayanan yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya belum selesai atau dalam proses pengurusan, yaitu terkait pertanyaan tentang informasi – informasi berkaitan dengan layanan di Dinas mudah diperoleh, DPMPSP harus memiliki standar pelayanan yang jelas, Dinas menyelenggarakan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun, SOP pelayanan yang mudah dipahami dan informasi yang dikeluarkan Dinas sesuai dengan kebutuhan masyarakat, diperoleh jumlah total skor 324. Dari hasil tersebut jika total skor 324 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik).



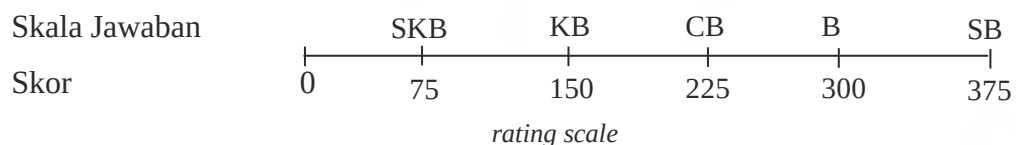
Kemudian berikut adalah hasil kuesioner setiap indikator yang ditanyakan pada kuesioner yang telah selesai izinnya.

Tabel 5.9 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada responden yang IMB-nya sudah selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	4	5	2	2	7	20	100
2.	Setuju	4	11	10	12	11	7	51	204
3.	Cukup	3	0	0	1	2	1	4	12
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	316
Kategori									Sangat Baik

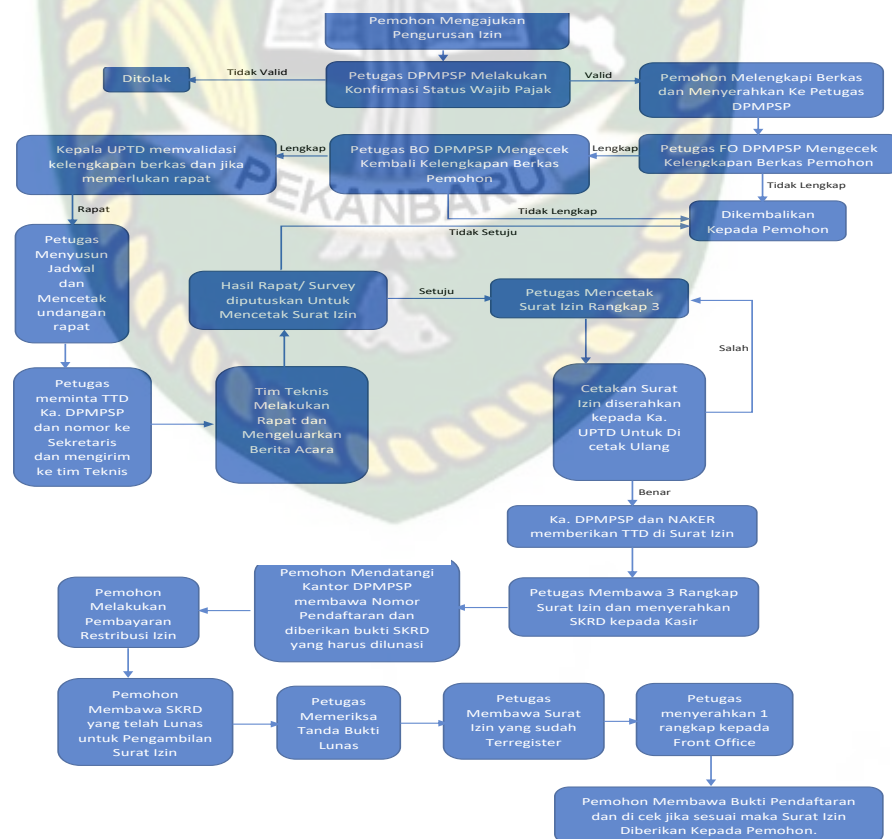
Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.9 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator mekanisme dan prosedur pelayanan yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya sudah selesai, yaitu terkait pertanyaan tentang informasi – informasi berkaitan dengan layanan di Dinas mudah diperoleh, DPMPSP harus memiliki standar pelayanan yang jelas, Dinas menyelenggarakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun, SOP pelayanan yang mudah dilaksanakan dan informasi yang dikeluarkan Dinas sesuai dengan kebutuhan masyarakat, diperoleh jumlah total skor 316. Meskipun dari hasil analisis angka tersebut hampir mendekati skala baik tetapi masih masuk dalam skala yang Sangat Baik (SB). Hal ini menunjukkan bahwa pada poin Dinas menyelenggarakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun masih belum memenuhi harapan pemohon izin karena berada pada skala jawaban cukup. Tentunya poin ini menjadi catatan bagi DPMPSP Kabupaten Bengkalis untuk dapat menetapkan standar pelayanan.



Berdasarkan hasil observasi peneliti, DPMPSP Kabupaten Bengkalis saat ini masih menggunakan standar prosedur pelayanan yang lama, sedangkan saat ini

terjadi perubahan sistem pelayanan perizinan berdasarkan PP No 24 Tahun 2018, Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan tersebut berlaku sejak tanggal 21 Juni 2018 yang disahkan Presiden Joko Widodo tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Dari keterangan yang diperoleh, SOP Pelayanan DPMPSP Kabupaten Bengkalis masih dalam bentuk draft dan belum disahkan oleh Bupati Bengkalis, karena masih adanya beberapa aturan dan persyaratan pengurusan izin yang harus disinkronkan dengan Dinas yang terkait dengan pemberian rekomendasi izin. Sedangkan berdasarkan PP No 24 Tahun 2018 tersebut, pengurusan izin diperingkas birokrasinya atau persyaratannya untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang lebih transparan, efisien dan tepat waktu. Oleh karena belum adanya kesepakatan SOP dengan Dinas terkait, maka dalam pengurusan izin IMB di DPMPSP Kabupaten Bengkalis masih dilakukan dengan manual belum terintegrasi secara elektronik. Berikut hasil modifikasi penulis tentang SOP IMB:



Bagan 5.1 SOP IMB (sumber : modifikasi penulis, 2020)

5.2.2 Waktu Penyelesaian

Berikut adalah hasil skor indikator dimana kuesioner dibagikan kepada responden yang IMB-nya masih dalam proses pembuatan izin atau belum selesai.

Tabel 5.10 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Waktu Penyelesaian IMB pada responden yang IMB-nya belum selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	6	7	5	4	8	30	150
2.	Setuju	4	7	8	10	10	7	42	168
3.	Cukup	3	2	0	0	1	0	3	9
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	327
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.10 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator waktu penyelesaian IMB yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya belum selesai atau dalam proses pengurusan, yaitu terkait pertanyaan tentang jangka waktu pelayanan dinas sesuai dengan janji yang diberikan, petugas pelayan diharapkan harus tepat waktu, jika ada kesalahan dan kekurangan administrasi maka petugas diharapkan menghubungi pemohon, waktu pelayanan yang diharapkan cepat dan diharapkan sistem *online* mempercepat waktu penyelesaian izin diperoleh jumlah total skor 327. Dari hasil tersebut jika total skor 327 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Pada indikator ini, skala jawaban berada lebih sedikit dari skala Baik, hanya lebih 27 skor namun sudah masuk ke *rating scale* SB. Pada poin pertanyaan ketiga yaitu jika ada kesalahan dan kekurangan administrasi maka petugas diharapkan menghubungi pemohon, tingkat kepuasan dari pemohon adalah cukup. Ini membuktikan bahwa petugas *front office* yang bertugas mengecek kelengkapan dokumen permohonan izin pemohon belum komunikatif.

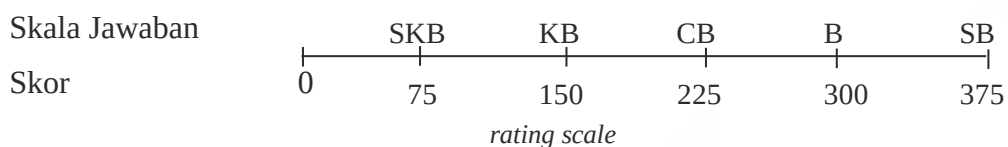
Kemudian berikut ini dijelaskan hasil kuesioner indikator waktu penyelesaian IMB yang ditanyakan pada kuesioner yang telah selesai izinnya sebagai berikut.

Tabel 5.11 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Waktu Penyelesaian IMB pada responden yang IMB-nya sudah selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	2	3	2	1	7	15	75
2.	Setuju	4	12	12	12	12	7	55	220
3.	Cukup	3	1	0	1	2	1	5	15
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	310
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.11 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator waktu penyelesaian IMB yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya sudah selesai, yaitu terkait pertanyaan tentang jangka waktu sesuai dengan yang dijanjikan, petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, jika ada kekurangan administrasi maka petugas dalam waktu singkat menghubungi pemohon, waktu pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan sistem *online* mempercepat proses pelayanan izin, maka jumlah total skor 310. Dari hasil tersebut jika total skor 310 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Jika dibandingkan dengan nilai skor pemohon yang belum selesai pengurusan izinnya, terdapat selisih 10 poin lebih kecil. Artinya terdapat penurunan skala jawaban setelah pemohon selesai mengurus izin, dan hal ini dapat dilihat pada poin pertanyaan ketiga yaitu jika ada kekurangan administrasi maka petugas dalam waktu singkat menghubungi pemohon, yang jawaban dari pemohon adalah cukup. Hal ini menjadi catatan bagi DPMPSP untuk meningkatkan kinerja SDM-nya sehingga salah satu moto atau slogan DPMPSP Kabupaten Bengkalis yaitu responsif dapat terwujud.



Dari hasil pengamatan, peneliti menemukan adanya masyarakat yang mengurus IMB lebih dari ketentuan waktu yang ditetapkan oleh DPMPSP Kabupaten Bengkalis yaitu 2 hingga 7 hari. Namun hal ini terjadi bukan karena petugas di DPMPSP tidak memproses atau memperlambat pengurusan izin tetapi karena adanya persyaratan rekomendasi yang belum terpenuhi dari Dinas terkait. Rekomendasi tersebut prosesnya cukup lama karena keterbatasan tenaga teknis yang ada di Dinas teknis terkait dan keberadaan tim teknis tersebut tidak di DPMPSP melainkan di kantor Dinas terkait. Tentunya, jika kantor tidak sama maka koordinasi juga sulit. Sedangkan arti dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah semuanya berada di satu tempat seperti di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

5.2.3 Biaya Pelayanan

Berikut adalah hasil indikator biaya pelayanan IMB dimana kuesioner masih dalam proses pembuatan izin atau belum selesai. Yang kemudian dianalisis dengan tabel skor ideal dikalikan dengan banyaknya pertanyaan pada setiap indikator penelitian.

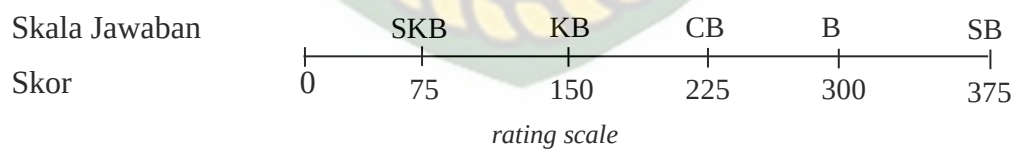
Tabel 5.12 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Biaya Penyelesaian IMB pada responden yang IMB-nya belum selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	3	5	6	5	9	28	140
2.	Setuju	4	6	8	8	3	5	30	120
3.	Cukup	3	3	0	1	4	0	8	24
4.	Tidak Setuju	2	3	2	0	3	1	9	18
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	302
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.12 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator biaya pelayanan IMB yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya belum selesai atau dalam proses pengurusan, yaitu terkait pertanyaan

tentang biaya layanan yang dijelaskan secara terperinci saat konsultasi dan pendaftaran, pembayaran biaya layanan yang dilakukan dengan mudah dan cepat, biaya layanan yang diharapkan murah, diharapkan pembayaran melalui transfer lebih efisien daripada tunai dan diharapkan pembayaran melalui transfer mengurangi praktik KKN diperoleh jumlah total skor 302. Dari hasil tersebut jika total skor 302 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Tetapi skor yang didapat juga selisih dua poin saja dengan skala baik yang artinya perlu peningkatan pelayanan pada indikator ini. Dari hasil tabel didapat bahwa ada 8 dan 9 jumlah frekuensi yang menyatakan cukup dan tidak setuju pada poin diharapkan pembayaran melalui transfer lebih efisien daripada tunai dan diharapkan pembayaran melalui transfer mengurangi praktik KKN. Tentunya 2 poin ini menjelaskan bahwa pemohon masih memilih pembayaran pajak retribusi yang wajib dibayar saat mengurus IMB melalui cara pembayaran tunai langsung di DPMPSP. Peneliti melihat hal ini terjadi karena belum tersedianya mesin ATM untuk proses transfer di DPMPSP Kabupaten Bengkalis sehingga pemohon harus mencari mesin ATM di tempat lain. Tentunya hal ini memperlambat proses pengurusan izin. Sedangkan pada poin pembayaran melalui transfer mengurangi praktik KKN, dapat disimpulkan bahwa dengan tidak adanya mesin ATM di DPMPSP Kabupaten Bengkalis menyebabkan pemohon malas untuk mencari di luar kantor sehingga memilih untuk meminta bantuan orang lain mentransfernya dan tentunya dengan tambahan biaya sebagai imbalannya.



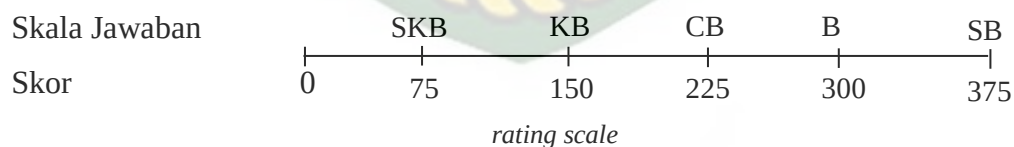
Di bawah ini adalah kuesioner setiap indikator biaya pelayanan yang ditanyakan pada kuesioner yang telah selesai izinnya.

Tabel 5.13 Skor Jawaban Kuesioner Indikator Biaya Pelayanan IMB pada responden yang IMB-nya sudah selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	2	5	2	9	9	27	135
2.	Setuju	4	10	9	13	6	6	44	176
3.	Cukup	3	2	1	0	0	0	3	9
4.	Tidak Setuju	2	1	0	0	0	0	1	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	322
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.13 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator biaya pelayanan IMB yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya sudah selesai, yaitu terkait pertanyaan tentang biaya layanan yang harus dibayarkan jelas dan wajar sesuai dengan pelayanan yang diminta, pembayaran pelayanan dilakukan dengan mudah dan cepat, biaya layanan yang ada sudah sesuai dengan yang diharapkan, pembayaran melalui transfer lebih efisien dari pada tunai dan pembayaran melalui transfer mengurangi praktik KKN, hasil yang diperoleh dengan total skor 322. Dari hasil tersebut jika total skor 322 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Namun skor tersebut berada lebih dekat dengan titik skala Baik. Hal ini dikarenakan adanya pemohon yang menjawab cukup dan tidak setuju pada poin pembayaran melalui transfer lebih efisien dari pada tunai dan pembayaran melalui transfer mengurangi praktik KKN. Untuk itu DPMPSP Kabupaten Bengkalis harus melakukan pengawasan yang baik sehingga tidak terjadi praktik KKN.



Hasil pengamatan peneliti, memang benar bahwa tidak ada biaya dalam proses pengurusan izin, namun ada biaya retribusi yang wajib dibayar oleh pengurus IMB dan besarnya berdasarkan bangunan yang akan didirikan.

5.2.4 Produk Pelayanan

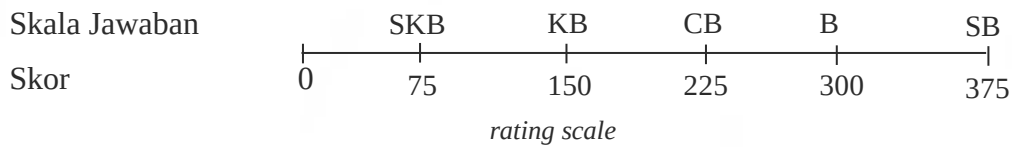
Berikut adalah hasil indikator produk pelayanan dimana kuesioner yang dinilai oleh responden yang masih dalam proses pembuatan izin atau belum selesai.

Tabel 5.14 Skor Jawaban Kuesioner Indikator produk pelayanan pada responden yang IMB-nya belum selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	7	8	7	2	7	31	155
2.	Setuju	4	8	7	8	11	8	42	168
3.	Cukup	3	0	0	0	0	0	0	0
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	2	0	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	327
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.14 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator produk pelayanan IMB yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya belum selesai atau dalam proses pengurusan, yaitu terkait pertanyaan tentang pelayanan yang diharapkan di Dinas dari segi fisik sesuai dengan SOP, diharapkan Dinas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan, diharapkan Dinas memberikan jaminan keamanan data bagi pemohon baru, pelayanan dari segi empati sesuai dengan harapan dan formulir pendaftaran yang ada mudah dipahami dengan perolehan jumlah total skor 327. Dari hasil tersebut jika total skor 327 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Namun skor ini belum melewati rentang pertengahan antara skala B dan SB yaitu 337,5. Total skor 327 tersebut masih lebih dekat dengan skala jawaban Baik. Hal ini menjelaskan bahwa ada hal yang harus diperbaiki dari indikator produk pelayanan. DPMPSP harus memperhatikan poin pelayanan dari segi empati petugas yang masih belum sesuai dengan harapan pemohon izin. Untuk itu perlu dilakukan penyegaran dan bimbingan teknis kepada petugas pelayanan agar dapat meningkatkan kinerjanya sesuai dengan salah satu motto DPMPSP Kabupaten Bengkalis yaitu Ramah.



Di bawah ini adalah kuesioner setiap indikator yang ditanyakan pada kuesioner yang telah selesai izinnya. Analisis tentang pelaksanaan pelayanan ini dimulai dengan menganalisis setiap sub indikator yang ada pada setiap indikator.

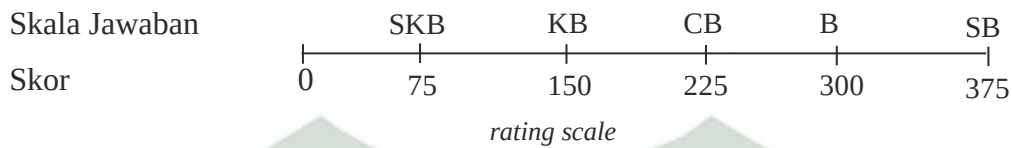
Tabel 5.15 Skor Jawaban Kuesioner Indikator produk pelayanan pada responden yang IMB-nya sudah selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	2	3	2	4	3	14	70
2.	Setuju	4	11	9	11	10	11	52	208
3.	Cukup	3	2	3	2	1	1	9	27
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	305
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.15 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator produk pelayanan IMB yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya sudah selesai, yaitu terkait pertanyaan tentang pelayanan di Dinas dari bukti fisik sesuai dengan yang diharapkan, Dinas memberikan jaminan legalitas dan keamanan dalam pelayanan yang diberikan, pelayanan di Dinas dari segi jaminan sesuai dengan harapan, pelayanan di Dinas dari segi empati sesuai dengan harapan dan bukti fisik dari hasil pelayanan mudah dipahami dengan perolehan jumlah total skor 305. Dari hasil tersebut jika total skor 305 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Angka skor tersebut juga mendekati pada skala jawaban baik yang artinya harus dilakukan peningkatan pelayanan. Jika dibandingkan dengan pemohon yang belum selesai pengurusan IMB-nya, terdapat perbedaan yang cukup signifikan yaitu kurang 25 skor. Tentunya ini menjelaskan bahwa setelah pemohon selesai mengurus izin ada poin yang tidak sesuai dengan harapan awal saat mengurus izin, yaitu pada poin pelayanan di Dinas dari segi jaminan. Untuk itu DPMPSP

Kabupaten Bengkalis harus memiliki standar pelayanan yang memberikan jaminan pelayanan kepada pemohon.



Hasil observasi peneliti, dalam proses pengurusan izin secara elektronik, DPMPSP Kabupaten Bengkalis memiliki 3 aplikasi online yang berbeda untuk izin yang berbeda juga. Ada OSS yang koneksi langsung ke BKPM Pusat, e-Pintar aplikasi daerah yang koneksi ke Kemendagri dan SiCantikCloud yang koneksi ke Kementerian Kominfo. Dari observasi peneliti, banyak masyarakat yang tidak paham fungsi dan kegunaan 3 produk pelayanan tersebut. Masyarakat tidak tahu jika mengurus izin harus tahu dulu izin tersebut ada di aplikasi yang mana jika tidak diarahkan oleh petugas. Sedangkan jika sudah secara elektronik, tentunya tidak perlu datang ke DPMPSP atau tatap muka lagi, karena dapat online dari mana saja.

5.2.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berikut adalah hasil indikator dimana kuesioner diberikan kepada responden yang izinnya masih dalam proses pembuatan izin atau belum selesai.

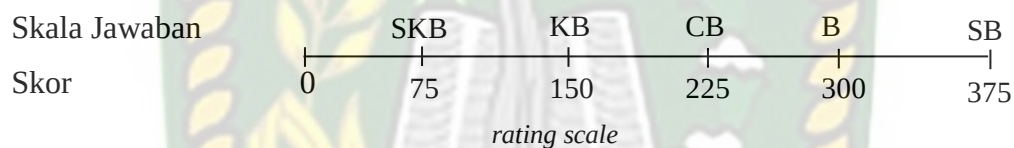
Tabel 5.16 Skor Jawaban Kuesioner Indikator sarana dan prasarana pada responden yang IMB-nya belum selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	7	5	5	3	5	25	125
2.	Setuju	4	8	10	10	11	10	49	196
3.	Cukup	3	0	0	0	1	0	1	3
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	324
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.16 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator sarana dan prasana pelayanan IMB di DPMPSP Kabupaten Bengkalis

yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya belum selesai atau dalam proses pengurusan, yaitu terkait pertanyaan tentang ruang pelayanan dan ruang tunggu bersih dan nyaman, adanya fasilitas pendukung layanan, tersedia fasilitas pengaduan yang baik, kondisi fasilitas yang tidak rusak dan adanya alat bantu yang mempercepat proses pelayanan dengan jumlah total skor 324. Dari hasil tersebut jika total skor 324 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Namun skor ini juga masih mendekati rentang Baik, artinya DPMPSP Kabupaten Bengkalis memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai, dalam arti kata belum memuaskan bagi pemohon. Hal ini dapat dilihat dari bangunan Gedung kantor DPMPSP yang tidak presentatif untuk jumlah pegawai yang banyak, sehingga ruangan untuk pengurusan izin hanya cukup menampung paling banyak 10 orang pemohon.



Di bawah ini adalah kuesioner diberikan kepada responden yang telah selesai izinnya dan indikator yang ditanyakan pada kuesioner mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang ada di DPMPSP Kabupaten Bengkalis.

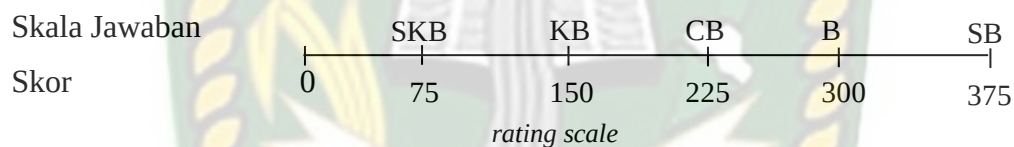
Tabel 5.17 Skor Jawaban Kuesioner Indikator sarana dan prasarana pada responden yang IMB-nya sudah selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	4	6	2	2	5	19	95
2.	Setuju	4	7	6	13	8	7	41	164
3.	Cukup	3	4	3	0	4	3	14	42
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	1	0	1	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	303
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.17 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator sarana dan prasana pelayanan IMB di DPMPSP Kabupaten Bengkalis

yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnnya sudah selesai pengurusan, yaitu terkait pertanyaan tentang ruang pelayanan dan ruang tunggu bersih yang membuat pemohon nyaman, adanya fasilitas pendukung layanan seperti toilet, parker, tempat ibadah, kemudian tersedia fasilitas pengaduan yang baik jika pemohon tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, kondisi fasilitas yang baik/tidak rusak dan adanya alat bantu/teknologi modern yang mempercepat dan mempermudah proses pelayanan dengan jumlah total skor 303. Dari hasil tersebut jika total skor 303 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Dari total skor yang hanya selisih 3 dari skor baik, menjelaskan bahwa pada indikator ini belum memuaskan harapan pemohon terutama pada poin fasilitas pengaduan yang belum memadai jika pemohon tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Artinya ruangan untuk pemohon mengajukan pengaduan seharusnya lebih *private* seperti kedap suara dan tertutup sehingga pemohon merasa terjamin kerahasiaannya saat mengajukan pengaduan.



Dari jumlah izin yang diterbitkan di DPMPSP yaitu sebanyak 629 surat izin Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, selama triwulan I yakni Januari, Februari dan Maret tahun 2020, tentunya harus diimbangi dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Hasil pengamatan peneliti, dari kondisi yang ada, ruangan tunggu untuk proses pengurusan izin sangat kecil yang hanya mampu menampung 10 orang. Kemudian setiap izin per bidang, para petugas berbagi computer 2 hingga 3 orang, begitu juga dengan printer dan scanner yang sangat penting untuk kecepatan proses izin. Selanjutnya tempat parkir kendaraan yang tidak layak karena halaman kantor yang sempit sehingga banyak kendaraan parkir di luar kantor. Tentunya keamanan tidak terjamin mengingat petugas keamanan (security) hanya berada di dalam kantor saja.

5.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan

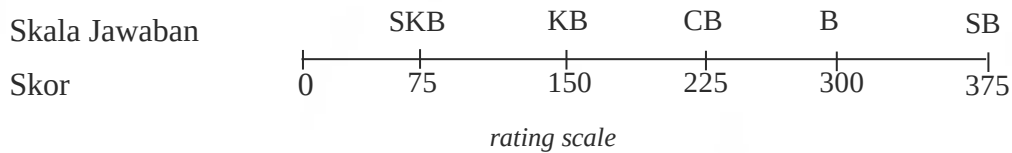
Berikut adalah hasil dari analisis indikator kompetensi petugas pelayanan dimana kuesioner diisi oleh responden yang masih dalam proses pembuatan izin atau belum selesai.

Tabel 5.18 Skor Jawaban Kuesioner Indikator kompetensi petugas pelayanan pada responden yang IMB-nya belum selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	8	6	6	6	7	33	165
2.	Setuju	4	7	8	6	8	7	36	144
3.	Cukup	3	0	1	3	1	1	6	18
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	327
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.18 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator kompetensi petugas pelayanan IMB di DPMPSP Kabupaten Bengkalis yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya belum selesai atau dalam proses pengurusan, yaitu terkait pertanyaan penampilan petugas pelayanan yang rapi dan sopan, petugas pelayanan terampil menjelaskan SOP pelayanan di DPMPSP, petugas pelayanan ahli menggunakan alat bantu/teknologi modern dalam pelayanan, petugas dengan tanggap melayani pemohon yang akan membuat izin baru dan petugas selalu membantu dalam setiap tahap pelayanan mendapatkan jumlah total skor 327. Dari hasil tersebut jika total skor 327 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Meskipun pada skala SB, namun ada satu poin yang menjadi perhatian khusus para pemohon yaitu petugas pelayanan belum cukup ahli menggunakan alat bantu/teknologi modern dalam pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa SDM di DPMPSP Kabupaten Bengkalis perlu pelatihan terkait teknologi kekinian yang sudah menjadi keharusan pada era 4.0.



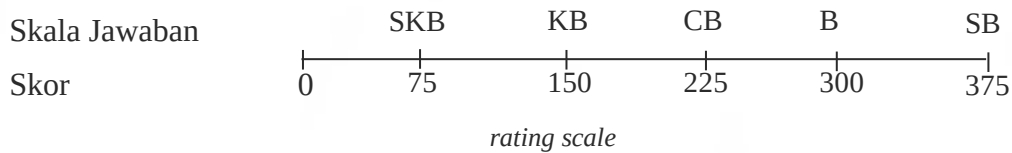
Berikut adalah hasil dari analisis indikator kompetensi petugas pelayanan dimana kuesioner diisi oleh responden yang masih dalam proses pembuatan izin atau belum selesai.

Tabel 5.19 Skor Jawaban Kuesioner Indikator kompetensi petugas pelayanan pada responden yang IMB-nya sudah selesai

No.	Skala Jawaban	Nilai (n)	Frekuensi Pertanyaan					Jumlah Frekuensi (f)	Skor Jawaban (n x f)
			1	2	3	4	5		
1.	Sangat Setuju	5	4	3	6	2	5	20	100
2.	Setuju	4	9	10	7	10	7	43	172
3.	Cukup	3	2	2	2	3	3	12	36
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah			15	15	15	15	15	75	308
Kategori									Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari tabel 5.19 dapat dilihat bahwa dari 5 item pertanyaan dalam satu indikator kompetensi petugas pelayanan IMB di DPMPSP Kabupaten Bengkalis yang ditanyakan kepada 15 responden yang izinnya sudah selesai dalam proses pengurusan, yaitu terkait pertanyaan penampilan petugas pelayanan yang rapi dan sopan, petugas pelayanan disiplin dalam kegiatan pelayanan, petugas pelayanan ahli menggunakan alat bantu/teknologi modern dalam pelayanan, petugas dengan tanggap seperti yang diharapkan dan petugas selalu cepat membantu dalam setiap tahap pelayanan mendapatkan jumlah total skor 308. Dari hasil tersebut jika total skor 308 dimasukkan kedalam *rating scale* maka berada pada skala SB (Sangat Baik). Tetapi dengan skor tersebut dianalisis perlu peningkatan terhadap kompetensi petugas pelayanan. Hal ini seperti yang dijelaskan di atas, bahwa petugas pelayanan masih belum mahir menggunakan alat bantu/teknologi modern dalam pelayanan pemohon.



Hasil pengamatan peneliti, kualitas maupun kuantitas sumber daya manusia yang ada di DPMPSP Kabupaten Bengkalis masih terbatas dan masih sangat kekurangan untuk mendukung kinerja pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Bahkan peneliti menemukan adanya pegawai yang tidak bisa mengoperasikan komputer. Jumlah pegawai juga kurang terlebih pegawai yang memiliki keahlian dibidang IT.

5.3 Nilai Skor Variabel Penelitian

Dari keenam indikator yang ada yaitu, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan, diraih skor variabel masing – masing sebagai berikut :

Tabel 5.20 Rekapitulasi Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada DPMPSP Kabupaten Bengkalis pada Responden (Izin Belum Selesai)

INDIKATOR	TOTAL SCORE
Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	324
Waktu Penyelesaian	327
Biaya Penyelesaian	302
Produk Pelayanan	327
Sarana dan Prasarana Pelayanan	324
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	327
TOTAL	1931
KATEGORI	SANGAT BAIK

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari hasil Tabel 5.20 Rekapitulasi Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada DPMPSP Kabupaten Bengkalis pada Responden (Izin Belum Selesai), didapatkan skor sebesar 1931, sehingga untuk Analisis Pelaksanaan

Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan) yang IMB-nya belum selesai masuk ke dalam Kategori Sangat Baik.

Tabel 5.21 Rekapitulasi Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada DPMPSP Kabupaten Bengkalis pada Responden (Izin Telah Selesai)

INDIKATOR	TOTAL SCORE
Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	316
Waktu Penyelesaian	310
Biaya Penyelesaian	322
Produk Pelayanan	305
Sarana dan Prasarana Pelayanan	303
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	308
TOTAL	1864
KATEGORI	BAIK

Sumber : Data Peneliti, 2020

Dari hasil Tabel 5.21 Skor Variabel pada Responden (Izin Telah Selesai), didapatkan skor sebesar 1864, sehingga untuk Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan) pada responden yang IMB-nya telah selesai masuk ke dalam Kategori Baik.

Dari hasil analisis yang didapat bahwa terjadi penurunan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPSP Kabupaten bengkalis. Dimana Total nilai pada pemohon baru lebih besar dari total nilai yang telah selesai. Hal ini menunjukkan bahwa saat pemohon selesai mengurus IMB, ada beberapa poin pada tiap-tiap indikator yang tidak sesuai harapan dengan saat sebelum selesai mengurus IMB.

5.4 Pembahasan Hasil Penelitian Wawancara

5.4.1 Mekanisme dan Prosedur Pelaksanaan Pelayanan

Mekanisme adalah suatu rangkaian kerja sebuah alat yang digunakan dalam menyelesaikan sebuah masalah yang berkaitan dengan proses kerja dengan tujuan untuk menghasilkan hasil yang maksimal serta mengurangi kegagalan.

Sedangkan prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama.

Dalam penelitian ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis memiliki mekanisme dan prosedur pelaksanaan Pelayanan yang dilaksanakan untuk menunjang kinerja instansi tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai instansi tersebut, peneliti mendapatkan hasil bahwa sebelum dilaksanakannya pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan telah diadakan sosialisasi mengenai pelayanan Izin Mendirikan Bangunan tersebut. Sosialisasi yang dilaksanakan tersebut dengan menyerahkan blanko persyaratan ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis. Hal ini diungkapkan Informan 01 (Basuki Rakhmad; Kadis) dalam hasil wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, sejauh ini pelayanan perizinan khususnya IMB di Kabupaten Bengkalis sudah efektif hanya saja mungkin tinggal perlu peningkatan – peningkatan dalam pelayanan mengingat kondisi Kabupaten Bengkalis ada yang di daratan dan ada yang di pulau.”

Ungkapan serupa juga dilontarkan oleh Informan 02 (Hinayah; Kabid) sebagai berikut :

“Sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengurusan perizinan dengan menjelaskan persyaratan perizinan yang mana selama ini dianggap masyarakat atau pengurus izin usaha bertele – tele, kami menjelaskan bagaimana prosedurnya”.

Yang kemudian dipertegas pelaksanaannya oleh Informan 03 (Muthu Saily; Kabid) yang menyebutkan :

“Kalau sosialisasi kita setiap tahun di DPMPSP ada kegiatan, kegiatan sosialisasi baik itu semua pelayanan perizinan termasuk yang IMB, selain itu juga melalui kecamatan kita informasikan apa – apa saja persyaratan yang diperlukan untuk mengurus IMB”

Mekanisme pelayanan juga dilakukan dengan membuat spanduk yang dijabarkan oleh Informan 04 (Agus Aklamasi; Kasi) sebagai berikut :

“memberikan papan reklame dan baleho di setiap kecamatan”.

Dalam mendukung pelayanan sistem pengaduan masalah pelayanan juga sangat berpengaruh, ini juga yang disampaikan Informan 06 (Hj. Eldawati; Kabid)

dalam melakukan sosialisasi pengaduan pelayanan masyarakat kepada DPMPSP dikutip dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Kalau secara tupoksi kami menerima setiap pengaduan sesuai prosedur yang ada disini. Ada namanya sistem bersifat manual ada juga berbentuk pelayanan online juga ada yang disebut dengan sistem pengaduan online”. Yang mana evaluasi juga diteruskan lakukan “selama beberapa bulan terakhir memang kami belum ada mengevaluasi mengenai masalah pengaduan ini, tapi kami ada turun ke lapangan kemudian kami serahkan formulir itu bersama sama petugas pelayanan yang melayani pengaduan, kami beri kuesioner dan nanti kami rekap”.

Maka dapat dijelaskan bahwa dalam melakukan penyebarluasan informasi kepada masyarakat, DPMPSP telah melakukan komunikasi dengan cara yang optimal, namun berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa ada pemohon yang datang mengurus izin IMB tidak mengetahui persyaratan apa yang harus dibawa, sehingga petugas *front office* yang mempunyai tupoksi hanya memeriksa kelengkapan dokumen harus ikut menjelaskan kepada pemohon.

Menurut James A. F. Stoner, pengertian komunikasi adalah suatu proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain. Tentunya, berdasarkan teori tersebut, jika penyebarluasan informasi di DPMPSP Kabupaten Bengkalis berjalan dengan baik dan pesan sampai kepada masyarakat, maka saat pemohon datang ke DPMPSP sudah membawa dokumen lengkap tanpa harus bertanya lagi kepada petugas *front office*.

5.4.2 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan. Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian izin yang mereka buat di unit penyelenggaraan perizinan.

Dalam penelitian ini, jangka waktu yang diterapkan dalam standar prosedur operasional Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah 2 hari kerja dan paling lama 7 hari kerja untuk membuat izin mendirikan bangunan. Mulai dari pendaftaran berkas administrasi hingga izin sudah selesai dengan diserahkannya tanda bukti fisik. Dari hasil

wawancara yang dilakukan kepada informan penelitian hal tersebut sudah menjadi standar waktu yang ditentukan oleh dinas. Untuk menjamin kepastian waktu penyelesaian pelaksanaan berjalan dengan tepat waktu pihak DPMPSP selalu berkoordinasi dengan pelaksana teknis baik itu instansinya dan juga pelaksana lapangannya.

Seperti dalam kutipan wawancara dengan informan 03 (Muthu Saily; Kabid) sebagai berikut :

“Kalau jaminan kita sendiri disini sifatnya administrasi, apabila dinas teknis cepat menyampaikan rekomendasi ke kita, itu 2 hari kita sudah terbitkan izinnya. Jadi memang tergantung dengan dinas teknis. SOP sendiri itu 2 (dua) hari tapi dengan ketentuan persyaratan sudah lengkap semua”.

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh informan lainnya yang menyatakan jika berkas administrasi telah lengkap, akan segera diproses oleh tim teknis yang kemudian akan memberikan rekomendasi untuk Izin Mendirikan Bangunan tersebut. Dan memiliki tenggang waktu paling lama 7 hari, seperti kutipan wawancara dengan informan 01 (Basuki Rakhmad; Kadis) yaitu :

“Kita sesuai juga dengan PP 24 dan atensi pemerintah pusat tentang permen PUPR, semua izin paling lama 7 hari itu bisa kita lakukan tetapi 7 hari itu dokumen lengkap jadi bukan dari dia ajukan permohonan. Rekomendasi dari petugas teknis paling lambat 7 hari.”

Untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan waktu pelayanan Izin Mendirikan Bangunan maka informan 01 (Basuki Rakhmad; Kadis) menambahkan pernyataannya dalam wawancara yang dilakukan

“Sesuai dengan tupoksi kami, kami bekerja juga sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan di Kabupaten Bengkalis mungkin pemangkasan - pemangkasan kami belum lakukan, karena semuanya harus dibuat dalam bentuk regulasi. Kalau memang ada pemangkasan tetapi sejauh ini mungkin kita harus lebih komunikatif dengan tim teknis karena kami bekerja memberikan pelayanan tergantung perangkat daerah teknis. Khusus IMB ada beberapa teknis yang terkait misalnya sebelum orang membangun kita harus tahu dahulu lokasi yang akan dibangun boleh atau tidak kita perlu informasi kesesuaian tata ruang dari dinas PUPR misalnya atau kalau memang lokasi tersebut harus memiliki izin lokasi kita perlu pertimbangan teknis dari BPN kemudian sebelum bangun perlu disiapkan izin lingkungannya terkait dengan DLH misalnya seperti itu, terakhir baru teknis dinas PUPR akan memberikan rekomendasi. Sekarang juga untuk informasi khusus bangunan tertentu ada namanya tim ahli bangunan gedung (TABG) nah ini juga terkait ini semua kita berharap kawan – kawan di dinas teknis bisa

membantu kita memberikan pelayanan. Ini yang harus kita tingkatkan bagaimana bisa memberikan pelayanan terbaik.”

Dari kutipan wawancara tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berkomitmen untuk dapat dengan cepat menyelesaikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang dimohonkan oleh pemohon izin dan membangun kerja sama yang baik dengan pihak/instansi terkait. Namun dikarenakan DPMPSP belum memiliki Mall Pelayanan Publik (MPP), sehingga tim teknis dari Dinas terkait tidak berada di DPMPSP. Jadi pemohon harus ke Dinas terkait terlebih dahulu untuk mendapatkan rekomendasi, tentunya butuh waktu yang lama karena tidak berada di satu tempat, padahal seharusnya sudah satu tempat sesuai dengan pengertian satu pintu.

Sementara berdasarkan teori Trocidis dalam Rusli (2010), sistem pelayanan publik yang terintegrasi menjanjikan pelayanan yang mulus dari berbagai organisasi pemerintah, menciptakan efisiensi dan pengalaman pelayanan yang lebih bagi penyedia layanan serta pengguna layanan itu sendiri yang dikenal dengan istilah Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menurut teori Rusli (2010:16), Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana masyarakat yang memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut.

5.4.3 Biaya Pelayanan

Sebuah istilah yang digunakan dalam regulasi pelayanan publik berarti jumlah biaya yang diperlukan untuk menyediakan layanan, melainkan harus mencakup semua biaya pemasok, jumlah untuk menutup operasi dan biaya pemeliharaan, dan biaya lain yang diperlukan seperti pajak, termasuk pajak penghasilan, penyusutan, deplesi, dan amortisasi dari harta yang tidak tercakup oleh perawatan biasa.

Dalam penelitian ini, biaya yang dibebankan kepada pemohon izin mendirikan bangunan adalah gratis. Seperti contohnya biaya pendaftaran dan biaya lainnya. Hal ini yang disampaikan juga oleh Informan 01 (Basuki Rakhmad; Kadis) dalam kutipan wawancaranya berikut :

“Kalau biaya permohonan perizinan IMB kita sesuai juga dengan pemerintah pusat juga Pemkab Bengkalis, semua pelayanan pelayanan perizinan di DPMPSP termasuk IMB itu gratis hanya saja memang kita ada Perda Bengkalis 13/2019 yang baru, dana retrebusi yang harus dibayar oleh pemohon/masyarakat ketika mau membangun mungkin itu saja yang menjadi biaya ataupun yang harus dikeluarkan oleh pemohon, kalau yang lain lain gratis, nanti ada kuitansinya dan itu memang jelas masuk ke kas daerah.”

Hal ini juga yang disampaikan oleh informan lain bahwasanya biaya yang dibutuhkan untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan adalah gratis atau tidak dikenakan biaya sama sekali. Tetapi yang menjadi tanggungan pemohon hanya biaya restribusinya saja.

Untuk menjamin keamanan dan kenyamanan pemohon dalam pembayaran restribusi saat ini masih dilakukan langsung di loket pembayaran yang tersedia di DPMPSP, tetapi untuk kedepannya akan ada perbaikan pelayanan. Direncanakan pembayaran biaya restribusi akan dilakukan secara *online* atau melalui transfer bank. Hal ini senada juga yang disampaikan oleh Informan 03 (Muthu Saily; Kabid) yaitu :

“Kalau untuk restribusi IMB sendiri bayarnya masih dikantor kita tapi InsyAllah mungkin pada tahun ini kita akan serahkan ke Dinas terkait.”

Dan Informan 01 (Basuki Rakhmad; Kadis) sebagai berikut :

“Sementara memang untuk Bengkalis belum bisa online pembayarannya. Memang kita sudah sampaikan kepada BAPPENDA mungkin dalam rangka itu juga Bengkalis bisa online, untuk yang selain Kecamatan Mandau, Duri, Pinggir dan sekitarnya itu kesini langsung karena kita belum ada perwakilan belum ada UPT, kecuali Kecamatan Bathin Solapan dan Talang Muandau, mereka bisa bayar di UPT.”

Dapat dijelaskan bahwa dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis tidak dikenakan biaya sama sekali yang ada hanyalah biaya restribusi yang dibebankan kepada pemohon.

5.4.4 Produk Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dalam penelitian ini adalah pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Menjadikan masyarakat aman dan nyaman dalam mengurus izin dan mendapatkan pelayanan dengan kualitas tinggi adalah tanggung jawab DPMPSP sebagaimana yang dituangkan dalam wawancara dengan informan 02 (Hinayah,;Kabid) sebagai berikut :

“Kami ini di kantor pelayanan, maka sudah seharusnya semaksimal mungkin melayani pengusaha mengurus perizinan, dan kami telah menerapkan slogan RAMAH yang didefinisikan dengan kata Responsif, Akuntabel, Melayani, Arif dan Harmonis. Hal ini sudah kami sosialisasikan dengan pegawai atau sudah kami terapkan dalam proses pelayanan kami.”

Hal inilah yang akan menghasilkan produk pelayanan yang ramah terhadap seluruh lapisan masyarakat dalam mengurus izin.

Sementara ini pengurusan izin IMB masih dilakukan secara manual di kantor DPMPSP maka untuk perkembangan inovasi produk pelayanan akan dimaksimalkan lagi kedepannya ungkap Informan 07 (Samsir; Kasi) adalah sebagai berikut :

“Inovasi yang kita lakukan ada e-pintar kita sekarang memakai si cantikcloud yang dibuat oleh kementerian kominfo, sekarang sudah terintegrasi kalau untuk IMB kita rencana mau menggunakan sicantikcloud mudah - mudahan kedepannya sudah bisa menggunakan sistem digital semua, sekarang sistem IMB kita masih manual tapi kita mulai masuk ke tahap teknologi jadi semua izin nanti tidak perlu tatap muka”.

Kemudian Informan 01 (Basuki Rakhmad; Kadis) menjelaskan secara singkat tentang produk pelayanan berbasis aplikasi yaitu :

“Jadi di DPMPSP itu ada 3 aplikasi online, OSS itu koneksi langsung ke BKPM Pusat, e-Pintar itu aplikasi daerah yang koneksi ke Kemendagri dan SiCantikCloud itu koneksi ke Kementerian Kominfo. Jadi ada pengurusan izin yang tidak ada di aplikasi OSS maka dimasukkan ke e-Pintar dan yang tidak ada di e-Pintar atau OSS masuk ke SiCantikCloud. Pengurusan IMB sendiri nantinya akan ada di aplikasi SiCantikCloud. Produk pelayanan berbasis digital inilah yang menjadi inovasi terhadap perkembangan pelayanan publik yang harus dilaksanakan. Ini yang harus disosialisasikan dengan benar kepada masyarakat agar tidak ada kekeliruan nantinya.”

5.4.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam

mencapai maksud atau tujuan. Dan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Termasuk dalam pelayanan publik dibutuhkan sarana dan prasarana yang baik untuk memberikan kualitas yang baik dalam pelayanan publik yang diselenggarakan.

Dalam penelitian ini, seperti yang tertuang dalam kutipan wawancara peneliti dengan Informan 01 (Basuki Rakhmad; Kadis) sebagai berikut :

“Kalau bicara ini memang kondisi DPMPSP khususnya kalau boleh kami menyampaikan masih jauhlah, masih perlu dibenahi. Perlu pembenahan karena banyak aspek seperti masalah penganggarannya, kemudian personil juga masih terbatas dalam artian mereka yang kurang dalam bagian teknis untuk bisa memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kemudian di prasarananya bangunan tadi ada 3P (personil, penganggaran, prasarana) inilah yang kita masih kurang sementara dengan kondisi yang ada kita tetap lakukan. Kita berharap kedepannya Mall Pelayanan Publik (MPP) dapat dibangun, namun Anggaran yang terbatas menyebabkan kita tidak bisa bangun MPP.”

Hal ini juga diutarakan Informan 02 (Hinayah; Kabid) sebagai berikut :

“Sebenarnya kalau penunjang sudah memadai cuma situasi kantor inilah yang terlalu kecil untuk melakukan pelayanan yang eksklusif, nyaman, tapi pegawai kami berusaha semaksimal mungkin melayani masyarakat dan selama ini belum ada masalah.”

5.4.6 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Secara umum, pengertian kompetensi adalah suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya. Pendapat lain mengatakan arti kompetensi adalah suatu keterampilan, pengetahuan, sikap dasar, dan nilai yang terdapat dalam diri seseorang yang tercermin dari kemampuan berpikir dan bertindak secara konsisten. Dengan kata lain, kompetensi tidak hanya tentang pengetahuan atau kemampuan seseorang, namun kemauan melakukan apa yang diketahui sehingga menghasilkan manfaat.

Menurut Jack Gordon (1998), ada 6 aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi, yaitu;

- Pengetahuan (*knowledge*)
- Pemahaman (*understanding*)
- Kemampuan (*skill*)

- Nilai (*value*)
- Sikap (*attitude*)
- Minat (*interest*)

Dalam penelitian ini disampaikan bahwa petugas pelaksana pelayanan setidaknya harus memiliki pengetahuan dasar dan kemampuan dalam beradaptasi dengan lingkungan yang baru dan orang – orang baru serta pada akhirnya menciptakan nilai (*value*) terhadap pribadinya untuk melaksanakan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab. Seperti penuturan oleh Informan 01 (Basuki Rakhmad; Kadis) melalui kutipan wawancara yang peneliti lakukan yaitu :

“Memang disampaikan tadi, personil ini saya pikir memang wajib seperti yang saya sampaikan tadi personil ditempat kita ini memadai yang perlu ditingkatkan terus menerus keahliannya, pengetahuannya dan wawasannya mungkin khusus IMB ini belum banyak bimtek menjadi petugas – petugas PTSP khusus untuk IMB memang belum.”

Tetapi itu juga belum cukup mendukung lanjutnya

“Kalau di kantor kita tidak ada tapi dengan staf dan pegawai yang ada ini dipikir pun masih kurang kami perlu minimal 3 orang sebab saat ini kita hanya 1 orang tetapi kerja kita ini kordinasi juga berkaitan dengan tim teknis perangkat daerah teknis.”

Permasalahan ini juga yang disampaikan oleh informan lainnya dalam dukungan sumber daya manusia pada pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan. Seperti yang dikatakan oleh Informan 03 (Muthu; Kabid) sebagai berikut :

“Terus terang untuk SDM kita masih kekurangan karena jumlah pegawainya belum cukup termasuk pegawai yang menguasai masalah teknik dan mahir mengoperasikan computer. Memang agak kelabakan karena permohonan IMB termasuk permohonan yang banyak, kita mau tak mau memang agak kelabakan karena pegawai yang memang bisa komputer itu hanya 2 orang untuk mengurus semua perizinan memang agak kelabakan.”

Sedangkan pada bidang pengaduan pelayanan Informan 06 (Hj. Eldawati; Kasi) mengungkapkan pernyataannya sebagai berikut:

“Kualitas tenaga kerja sangat berpengaruh apalagi jika berkaitan dengan teknologi. Sebagai contoh dalam fungsi bidang kami, jika pengaduan secara online maka dijawab juga dengan cara online.”

Kesigapan petugas dalam melayani pengaduan pelayanan sangat dibutuhkan, karena bidang ini juga membutuhkan orang-orang yang cepat tanggap dalam merespon permasalahan.

Oleh karenanya dibutuhkan juga peningkatan kinerja petugas agar selalu mampu mengikuti perkembangan pekerjaan yang ada seperti hasil wawancara yang diungkapkan Informan 07 (Samsir; Kasi) sebagai berikut :

“Untuk meningkatkan kinerja pegawai ini kita melakukan evaluasi setiap bulan terhadap pegawai dalam meningkatkan pelayanan. Kita melihat dari kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur dalam penilaian kinerja pegawai.”

Dan juga dibutuhkan pengalaman yang cukup dalam bidang pelayanan yang disampaikan oleh Informan 03 (Muthu Saily; Kabid) yaitu :

“Karena memang untuk IMB butuh pegawai yang berpengalaman dibidang itu karena sangat teknis.”

Sedangkan dari petugas pelaksana pelayanannya Informan 05 (Ahmad Faisal; Staf) menuturkan bahwa untuk menjaga dan mempetahankan kompetensi dan daya saing terhadap pelayanan yang diberikan dengan mengikuti beberapa diklat atau pelatihan, kutipan dalam hasil wawancaranya yaitu :

“Ada kemaren ikut untuk pelatihan SIMBG di Medan”.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan menggunakan enam indikator penelitian adalah sebagai berikut.

1. Mekanisme dan prosedur pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan hasil kuisioner berada pada nilai kategori Baik.
2. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat nilai kategorinya Baik, yaitu 2 hingga 7 hari jika semua persyaratan sudah lengkap.
3. Biaya pelayanan Baik karena tidak dipungut biaya dalam proses pengurusan izin kecuali biaya pajak retribusi.
4. Produk pelayanan ada pada nilai kategori Baik.
5. Sarana dan prasana penunjang pelayanan Baik.
6. Kompetensi petugas pelayanan Baik karena terus dimaksimalkan dengan pemberian pelatihan *softskill* maupun *hardskill* pelayanan khususnya dalam pelayanan izin mendirikan bangunan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disusunlah beberapa saran atau rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

1. Perlu segera ditetapkan Standar Prosedur Pelayanan sehingga menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh DPMPSP Kabupaten Bengkalis harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh DPMPSP Kabupaten Bengkalis.
2. Perlu adanya peningkatan dukungan pelayanan yang lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan seperti penempatan tim teknis di kantor DPMPSP Kabupaten Bengkalis sehingga lebih responsive dan waktu penyelesaian proses izin sesuai harapan masyarakat.
3. Perlu adanya penyeragaman aplikasi online baik dari tingkat pusat hingga ke tingkat daerah dalam mengurus izin – izin yang dilaksanakan oleh DPMPSP Kabupaten Bengkalis.
4. DPMPSP Kabupaten Bengkalis juga perlu tambahan petugas pelayanan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan sesuai izin teknis yang diberikan sehingga pelayanan pengurusan izin dilaksanakan dengan baik dan tepat.
5. Perlu peningkatan sarana dan prasarana seperti kondisi kantor yang harus memiliki ruangan pelayanan yang lebih luas dan memiliki halaman untuk parkir kendaraan demi kenyamanan petugas dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Adrian Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika : Jakarta.
- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press).
- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*,. Bayumedia Publishing, Malang.
- Bertens, K. 1977. *Etika*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Inu Kencana Syafii dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyawan, Dr. Rahman, 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press, Bandung.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Nuriyanto, 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkan berlandaskan Konsep “Welfare State”*. Jurnal Konstitusi, Vol. 11 (3), 2014.
- Pasolong Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sinambel, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Penerbit Alfabeta : Bandung.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: CV Citra Media.

Sumber Jurnal :

Afriantie, Lolyta. *Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal pada dinas pendapatan pengelolaan keuangan dan kekayaan daerah Kabupaten Barito Kuala*, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Volume II Edisi 1 Januari – Juni 2013

Haryaningsih, Sri, Bakran Suni, Aminnolah. *Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor pelayanan terpadu Kabupaten Ketapang*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tanjungpura Pontianak 2014

Ismayanti, Leny. *Efektifitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang*, Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya 2015

Rusmanto, Wieky. *Evaluasi kebijakan pelayanan perizinan dan non perizinana kota/kabupaten di wilayah Provinsi Jawa Barat*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No. 2 Tahun XI Juni 2017

Verawati, Ayu & dkk. *Analisis sistem pelayanan terpadu satu pintu pada bidang perizinan usaha di kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Kudus*, Administrasi Publik Universitas Diponegoro

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penataan Ruang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati Bengkalis Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 49 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kabupaten Bengkalis.

