

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintah menurut Woodrow Wilson adalah suatu pengorganisasian kekuatan, tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan bersenjata, tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan maksud-maksud bersama mereka, dengan hal-hal yang memberikan keterangan bagi urusan-urusan umum kemasyarakatan.

Pemerintah adalah Suatu organisasi dari orang-orang yang memiliki kekuasaan, yang kemudian atas kekuasaannya tersebut dapat memerintahkan anggota atau masyarakat yang ada di wilayah kekuasaannya.

Menurut Musanef (2002;8) menyatakan bahwa Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas tersebut dengan masyarakat yang lebih jauh ditegaskannya. Pemerintahan adalah segala upaya suatu Negara untuk mencapai tujuannya.

Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena mengutamakan segi penggunaan dalam praktek, yaitu dalam hal hubungan antara yang memerintah (penguasa) dengan yang diperintah (rakyat).

Taliziduhu Ndraha mengatakan Pengertian Ilmu Pemerintahan yaitu ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Ndraha (2005;36) Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dsan masyarakat. memahami pemerintahan dengan konteks awal kejadiannya, menunjukkan bahwa hubungan yang ada antara struktur pemerintah dengan rakyat adalah hubungan yang saling menguat, yaitu bahwa pemerintah disuatu sisi berkewajiban mengikuti dan mentaati masyarakat berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.

Dari defenisi pemerintahan menurut Syafiie (2001;21) mengemukakan behwa pemerintahan berasal dari kata pemeintah, yang peling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu ada duapihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Dari pengertian pemerintahan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pengertian Pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekusi) atau

tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dan hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen serta unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Menurut Adam Smith (1976), pemerintah suatu negara mempunyai tiga fungsi pokok sebagai berikut:

1. Memelihara keamanan dan pertahanan dalam negeri.
2. Menyelenggarakan peradilan.
3. Menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (2000;13) antara lain adalah :

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparaturnya yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

2. Teori Fungsi Pemerintahan

Menurut Ryaas Rasyid, tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah menjaga ketertiban dalam kehidupan masyarakat sehingga setiap warga dapat menjalani kehidupan secara tenang, tenteram dan damai. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada

masyarakat, pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri. Pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap orang dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (dalam Haryanto dkk, 1997 : 73).

Secara umum fungsi pemerintahan mencakup tiga fungsi pokok yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (H. Nurul Aini dalam Haryanto dkk, 1997 : 36-37).

1. Fungsi Pengaturan.

Fungsi ini dilaksanakan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. Pemerintah adalah pihak yang mampu menerapkan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis. Seperti halnya fungsi pemerintah pusat, pemerintah daerah juga mempunyai fungsi pengaturan terhadap masyarakat yang ada di daerahnya. Perbedaannya, yang diatur oleh Pemerintah Daerah lebih khusus, yaitu urusan yang telah diserahkan kepada Daerah. Untuk mengatur urusan tersebut diperlukan Peraturan Daerah yang dibuat bersama antara DPRD dengan eksekutif.

2. Fungsi Pelayanan.

Perbedaan pelaksanaan fungsi pelayanan yang dilakukan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terletak pada

kewenangan masing-masing. Kewenangan pemerintah pusat mencakup urusan Pertahanan Keamanan, Agama, Hubungan luar negeri, Moneter dan Peradilan. Secara umum pelayanan pemerintah mencakup pelayanan publik (*Public service*) dan pelayanan sipil (*Civil service*) yang menghargai kesetaraan.

3. Fungsi Pemberdayaan.

Fungsi ini untuk mendukung terselenggaranya otonomi daerah, fungsi ini menuntut pemberdayaan Pemerintah Daerah dengan kewenangan yang cukup dalam pengelolaan sumber daya daerah guna melaksanakan berbagai urusan yang didesentralisasikan. Untuk itu Pemerintah Daerah perlu meningkatkan peranserta masyarakat dan swasta dalam kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan pemerintah, pusat dan daerah, diarahkan untuk meningkatkan aktifitas ekonomi masyarakat, yang pada jangka panjang dapat menunjang pendanaan Pemerintah Daerah. Dalam fungsi ini pemerintah harus memberikan ruang yang cukup bagi aktifitas mandiri masyarakat, sehingga dengan demikian partisipasi masyarakat di Daerah dapat ditingkatkan. Lebih-lebih apabila kepentingan masyarakat diperhatikan, baik dalam peraturan maupun dalam tindakan nyata pemerintah.

Selain itu menurut Ndraha (dalam Labolo, 2006; 25-26) pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu:

1. Fungsi Primer (pelayanan)

Fungsi primer (pelayanan) yaitu fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat di privatisasikan termasuk jasa hukum, layanan sipil, dan layanan birokrasi.

2. Fungsi Sekunder (Pemberdayaan)

Fungsi sekunder (pemberdayaan) adalah fungsi pemerintah sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya (powerless) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana prasarana.

3. Teori Kebijakan Pemerintah

Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting pada organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program maupun pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan bisa juga diartikan sebagai mekanisme politis, finansial, manajemen, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit. Kebijakan dapat berbentuk keputusan yang dipikirkan secara matang dan hati-hati oleh pengambil keputusan puncak dan bukan kegiatan-kegiatan berulang yang rutin dan terprogram atau terkait dengan aturan-aturan keputusan.

Friedrik (1963) Berpendapat Bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan yang diajukan seseorang, group, dan pemerintah dalam lingkungan tertentu dengan mencantumkan kendala-kendala yang dihadapi

serta kesempatan yang memungkinkan pelaksanaan usulan tersebut dalam upaya mencapai tujuan. Heinz Eulau dan Kenneth Prewitt mengatakan Kebijakan dapatlah diberi definisi sebagai suatu keputusan yang siap dilaksanakan dengan ciri adanya kemantapan perilaku dan berulangnya tindakan, baik oleh mereka yang membuatnya maupun oleh mereka yang harus mematuhi. (Soenarko, 2003:41)

Carl J. Friedrich mengatakan kebijakan pemerintah adalah suatu arah tindakan yang diusulkan pada seseorang, golongan, atau Pemerintah dalam suatu lingkungan dengan halangan-halangan dan kesempatan-kesempatannya, yang diharapkan dapat memenuhi dan mengatasi halangan tersebut di dalam rangka mencapai suatu cita-cita atau mewujudkan suatu kehendak serta suatu tujuan tertentu.

Menurut Werf (1997) yang dimaksud dengan kebijakan adalah usaha mencapai tujuan tertentu dengan sasaran tertentu dan dalam urutan tertentu. Sedangkan kebijakan pemerintah mempunyai pengertian baku yaitu suatu keputusan yang dibuat secara sistematis oleh pemerintah dengan maksud dan tujuan tertentu yang menyangkut kepentingan umum

4. Konsep Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan

pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. 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 (A.S Moenir 1995: 27

Dalam Sinambela (2008, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 5 ayat (3) Pelayanan barang publik meliputi:

1. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah
2. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan
3. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pem-biayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendirian-nya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi

ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah sering juga disebut sebagai pelayanan umum sebagaimana dikemukakan oleh Wasistiono (2003:43) bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah-melainkan juga pihak swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan, bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Didalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhaan
Prosedur pelayanan public Tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan mencakup Persyaratan teknis dan administrative, Unit bkerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memnberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa, Rincian dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan public dapat diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan
Proses dan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian persoalan.
- g. Kelengkapan Sarana Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja , peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai , mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selanjutnya keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, menyatakan bahwa asas pelayanan public adalah:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-perundangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamnaan Hak**
Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

B. Kerangka Pikir

Gambar II.1: Kerangka pikir Analisa Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.



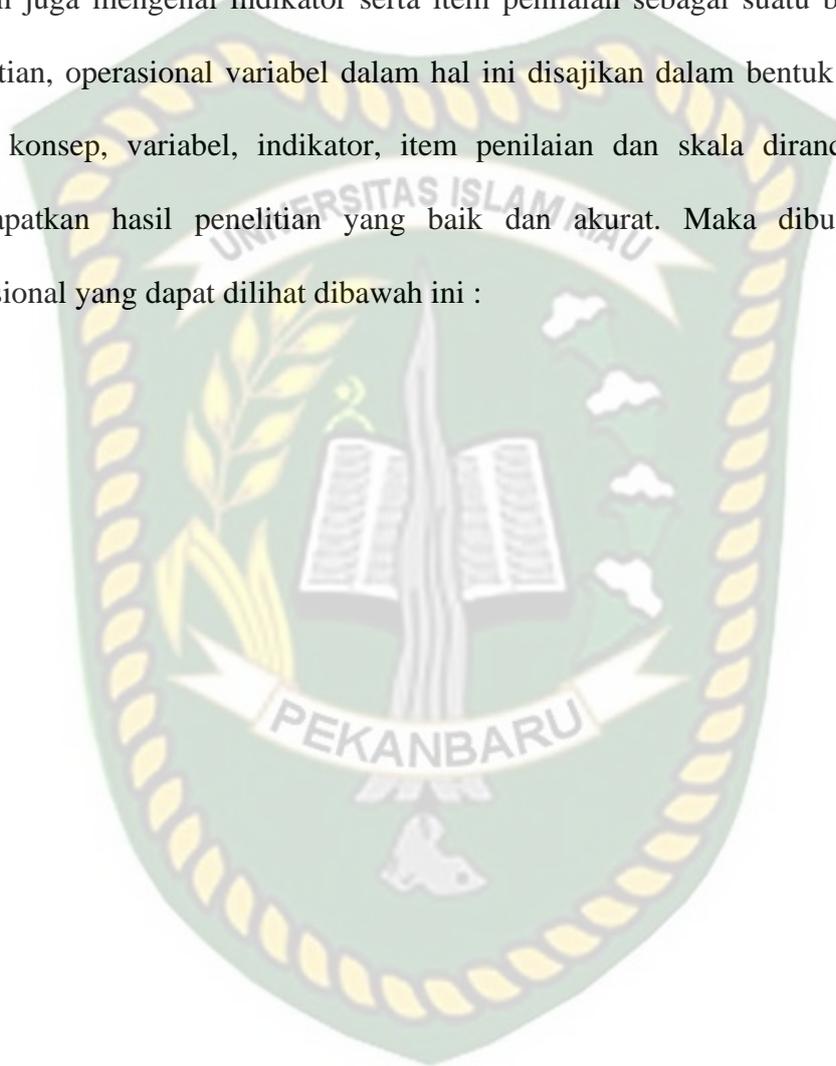
Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2017

C. Konsep Operasional

1. DPMPTSP adalah pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman modal.
2. Transparansi adalah Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
3. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
4. Pelayanan publik merupakan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pemberi pelayanan IMB di DPMPTSP adalah Tersedianya tenaga ahli pemberi pelayanan
6. Kepuasan masyarakat adalah pernyataan puas oleh masyarakat terhadap pelayanan IMB di DPMPTSP
7. Izin mendirikan bangunan (IMB) adalah persetujuan resmi dari walikota pekanbaru untuk mendirikan bangunan baru, mengubah,/mengganti bangunan, menambah bangunan, dan pemutihan bangunan.

D. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dan juga mengenai indikator serta item penilaian sebagai suatu batasan dari penelitian, operasional variabel dalam hal ini disajikan dalam bentuk tabel yang berisi konsep, variabel, indikator, item penilaian dan skala dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Maka dibuatlah tabel operasional yang dapat dilihat dibawah ini :



Tabel II.1: Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru (Studi di Kecamatan Bukit Raya)

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
<p>Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.</p>	<p>Pelayanan perizinan IMB pada Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru</p>	1. Prosedur Pelayanan	<p>a. Tata cara pelayanan</p> <p>b. Mengenai penanganan pelayanan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		2. Waktu Penyelesaian	<p>a. Tentang tepat waktu</p> <p>b. Tidak membedakan masyarakat dalam pengurusan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		3. Biaya Pelayanan	<p>a. Mengenai biaya penerbitan</p> <p>b. Biaya dalam menjalankan Perda</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		4. Produk Pelayanan	<p>a. Hasil pelayanan</p> <p>b. Mengenai produk IMB yang dihasilkan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		5. Sarana dan Prasarana	<p>a. Mengenai ruang tunggu</p> <p>b. Mengenai peralatan kerja</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	<p>a. Pelayanan petugas</p> <p>b. Mengenai pegawai yang melayani</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>

E. Teknik Pengukuran

Dalam menjawab tujuan penelitian tentang pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, maka dioperasionalkan konsep dan pengukuran dari indikator yang digunakan. Pengukuran terhadap pelayanan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 indikator yaitu baik, cukup baik dan kurang baik. Demikian kategori penilaian responden terhadap pelayanan publik adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori $> 67\%$

Cukup Baik : Apabila kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori berada pada kategori 34%-66%

Kurang Baik : Apabila kualitas pelayanan pada DPMPTSP yang ditetapkan berada pada kategori $< 33\%$

Untuk pengukuran indikator variabel dapat dilihat dibawah ini :

1) Prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Baik : Apabila prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kota Pekanbaru yang ditetapkan yang kompeten yang ditetapkan berada pada kategori > 67%

Cukup Baik : Apabila kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori berada pada kategori 34%-66%

Kurang Baik : Apabila kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan beradap ada kategori <33%

2) Waktu penyelesaian terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Baik : Apabila ketersediaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan yang kompeten yang ditetapkan berada pada kategori > 67%

Cukup Baik : Apabila ketersediaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori berada pada kategori 34%-66%

Kurang Baik : Apabila ketersediaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori <33%

3) Biaya Pelayanan

Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan yang kompeten yang ditetapkan berada pada kategori > 67%

Cukup Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori berada pada kategori 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori <33%

4) Produk Pelayanan

Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan yang kompeten yang ditetapkan berada pada kategori > 67%

Cukup Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori berada pada kategori 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori <33%

5) Sarana dan Prasarana

Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan yang kompeten yang ditetapkan berada pada kategori > 67%

Cukup Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori berada pada kategori 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori <33%

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan yang kompeten yang ditetapkan berada pada kategori > 67%

Cukup Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori berada pada kategori 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penanggung jawab pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori <33%