

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

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
PELALAWAN (STUDI PENGURUSAN IZIN TEMPAT USAHA
MENENGAH)**

SKRIPSI

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



Rosy Amalia Faradilla
NPM : 147110594

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU
2021**

PERSEMBAHAN

Dengan bersyukur atas limpahan rahmatMu, segala petunjuk dari Mu menuntunku menuju kejalan Mu. Rasa cinta dan kasih yang tulus selama ini menyertai perjalananku, serta berfikir otakku. Pelajaran berharga dalam hidupku yang akan membuatku selalu tegar hingga membuatku semakin melihat besarnya keagungan Mu.

Sembah sujudku dan seiring syukur padaMu Tuhan

Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya kecilku kepada orang yang paling aku cintai dan aku sayangi, kepada Ayahku dan Ibuku.....

Tak terbilang rupiah, waktu, tak terhitung jerih payah, tak terhapus cucuran keringat yang mengalir, dan tak ada hentinya untaian do'a yang selalu engkau persembahkan untukku agar aku dapat bersekolah tinggi menggapai impian dan cita-citaku, itu semua takkan pernah terbalaskan.....

Serta untuk semua teman-teman seangkatan Administrasi Publik Angkatan 2014 yang seperjuangan denganku. Terima kasih atas bantuan dan saran dari mu dan selalu menjadi pendengar keluh kesah ku, tanpa kalian aku takkan bisa sampai ke titik ini....

Ini bukanlah akhir dari perjuanganku, tapi ini adalah awal dari kesuksesanku.

Terima kasih untuk semuanya.....

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian penulisan skripsi ini, dengan judul “Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)”.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak yang turut serta di dalamnya. Maka dengan itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa cinta kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberi motivasi kepada penulis.

4. Bapak Eko Handriyan, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberi motivasi kepada penulis.
5. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan motivasi serta membimbing penulis dengan sabar untuk meluangkan waktu dan membagikan ilmunya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Nurmasari, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang juga telah memberikan motivasi serta membimbing penulis dengan sabar untuk meluangkan waktu dan membagikan ilmunya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
8. Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
9. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan yang telah mengizinkan penulis untuk

melakukan penelitian serta memberikan informasi yang akurat serta respon yang sangat baik.

10. Ayahanda Amat Effendi, S.Pd dan Ibunda Rosita, SE tercinta, serta adik beradik dan seluruh keluarga besar yang selama ini telah memberikan dukungan dalam perkuliahan baik secara materil, doa, dan motivasi.
11. Rekan-rekan Administrasi Publik angkatan 2014 khususnya yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi selama masa perkuliahan.
12. Sahabat-sahabat terdekatku yakni Dewi Syahputri, S.Pd, dr. Atya Nasmah, dan Amalia Putri, S.AP, serta anggota BF's yang selalu setia menemani dan terus memberikan support hingga saat ini.

Penulis memohon dan berdo'a kepada yang maha kuasa semoga jasa baik mereka semua dibalas dengan rahmat dan pahala yang setimpal serta mendapatkan kebaikan di dunia dan akhirat kelak. Aamiin.

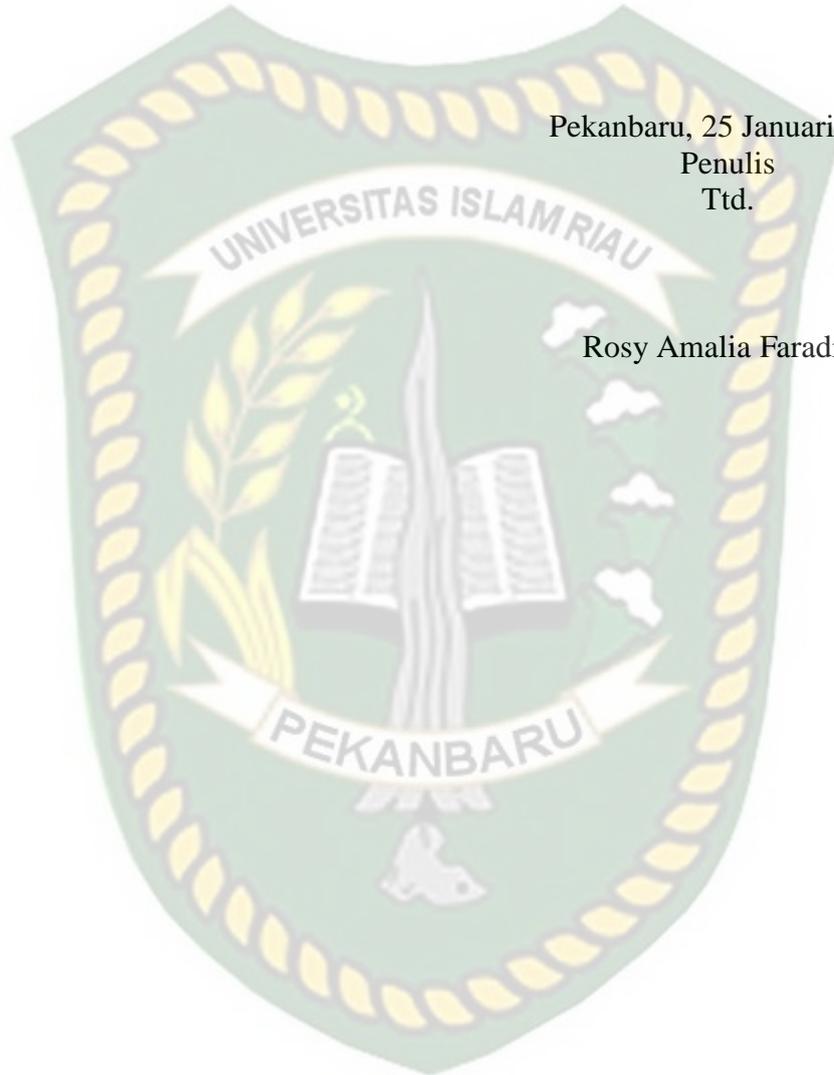
Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu, penulis sudah berupaya semaksimal mungkin mengerahkan tenaga dan pikiran penulis untuk membuat skripsi ini dengan sebaik mungkin. Terlepas dari itu, kritik dan saran yang bersifat positif penulis harapkan dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap kepada seluruh pihak yang bersangkutan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis dan umumnya untuk pembaca yang budiman. Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 25 Januari 2021

Penulis
Ttd.

Rosy Amalia Faradilla



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
SURAT PERNYATAAN	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	12
A. Studi Kepustakaan.....	12
1. Konsep Administrasi	12
2. Konsep Administrasi Publik.....	15
3. Konsep Organisasi.....	17
4. Konsep Manajemen.....	19
5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	21
6. Konsep Pelayanan	23
7. Konsep Pelayanan Publik.....	25
B. Kerangka Pikir.....	27
C. Konsep Operasional.....	28
D. Operasional Variabel.....	30
E. Teknik Pengukuran.....	31

BAB III : METODE PENELITIAN.....	34
A. Tipe Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Teknik Penarikan Sampel.....	36
E. Jenis dan Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan.....	39
1. Keadaan Geografis.....	39
2. Demografi	41
3. Fisiografi.....	41
B. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.....	42
1. Profil DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.....	42
2. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.....	43
3. Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Pelalawan	44
4. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Pelalawan	44
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Identitas Responden.....	48
1. Jenis Kelamin.....	48
2. Tingkat Pendidikan	49
3. Tingkat Usia.....	50
B. Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	51
1. Prosedur Pelayanan.....	51
2. Waktu Penyelesaian.....	57
3. Biaya Pelayanan.....	63
4. Produk Pelayanan	69
5. Sarana dan Prasarana	75
6. Kompetensi Petugas Pelayanan	81
C. Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	92

BAB VI : PENUTUP	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	97
DAFTAR KEPUSTAKAAN	98
LAMPIRAN	101



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	29
III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	35
V.1 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berdasarkan Jenis Kelamin	48
V.2 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
V.3 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berdasarkan Tingkat Usia	50
V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	52
V.5 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	52
V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	54

V.7 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	54
V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	58
V.9 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	58
V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	60
V.11 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	60
V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	64
V.13 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	64
V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	66

V.15 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	66
V.16 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	70
V.17 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	70
V.18 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	72
V.19 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	72
V.20 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	76
V.21 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	76
V.22 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	78

V.23 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	78
V.24 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	82
V.25 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	82
V.26 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	84
V.27 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	84
V.28 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	88
V.29 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Mekanisme Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP Kabupaten Pelalawan Dalam Pengurusan Izin Tempat Usaha	9
II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	27
IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuisisioner Penelitian untuk Responden Pegawai mengenai Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	101
2. Daftar Kuisisioner Penelitian untuk Responden Masyarakat mengenai Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	110
3. Daftar Wawancara untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan	119
4. Rekapitulasi Telly Penelitian tentang Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	120
5. Dokumentasi Foto Penelitian tentang Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)	123
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan	128

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Rosy Amalia Faradilla
NPM : 147110594
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

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

1. Bahwa, naskah Skripsi 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 administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 26 Januari 2021
Pelaku Pernyataan,



Rosy Amalia Faradilla

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PELALAWAN (STUDI PENGURUSAN
IZIN TEMPAT USAHA MENENGAH)**

ABSTRAK

**Oleh
Rosy Amalia Faradilla**

Kata Kunci : Pelayanan, Perizinan, Pengurusan, Izin Tempat Usaha Menengah;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah). Permasalahan dalam penelitian ini adalah biaya pengurusan izin tempat usaha menengah ini masih ada masyarakat yang mengurusnya mahal, dan lambatnya proses pengurusan izin usaha yang disebabkan pegawai sering tidak berada ditempat pada jam kerja. Indikator penilaian meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian berjumlah 37 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, wawancara dan observasi. Teknik analisa data menggunakan teknik skor dengan alat bantu tabel frekuensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dikategorikan Cukup Baik. Hal ini karena di kantor DPMPTSP sudah memiliki prosedur pelayanan, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP belum sesuai dengan prosedur. Kemudian berkas yang diterima oleh masyarakat sudah lengkap, namun dalam penulisan berkas sering terjadi kesalahan seperti penulisan nama, tempat, atau penulisan angka. Dan fasilitas pendukung yang ada di kantor DPMPTSP juga sudah cukup lumayan bagus, meskipun AC diruang tunggu kurang dingin, kemudian kursinya juga kurang nyaman, dan toiletnya juga kurang bersih, serta tidak tersedia musholla. Faktor penghambatnya adalah lambatnya proses pengurusan izin tempat usaha menengah yang disebabkan pegawai sering tidak berada ditempat pada jam kerja, yang seharusnya bisa selesai dalam 5 hari kerja, namun baru selesai hingga 8 atau 10 hari, sehingga waktu pelayanan menjadi tidak efisien. Kemudian biaya pengurusannya masih ada masyarakat yang mengurusnya mahal, sehingga masyarakat merasa dirugikan dan berprasangka buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Pelalawan.

**THE ANALYSIS OF LICENSING SERVICES AT THE INVESTMENT
OFFICE AND ONE STOP INTEGRATED SERVICES OF
PELALAWAN REGENCY (STUDY ARRANGING
MEDIUM BUSINESS PLACE PERMITS)**

ABSTRACT

**By
Rosy Amalia Faradilla**

Keywords: Services, Licensing, Management, Middle Business Place Permit;

This study aims to determine and analyze the Licensing Services at the Investment Service and One Stop Services of Pelalawan Regency (Study of Middle Business Place Permit Management). The problems in this research are the cost of obtaining permits for medium-sized businesses where there are still people who take care of them are expensive, and the slow process of obtaining business permits is caused by employees who are often absent during working hours. Assessment indicators include service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and service officer competence. This type of research is a quantitative descriptive survey. The population and research sample amounted to 37 people. Data collection techniques using questionnaires, interviews and observations. The data analysis technique uses the scoring technique with frequency table tools. The results of this study indicate that the Licensing Service at the Investment Service and One Stop Services of Pelalawan Regency is categorized as Good Enough. This is because the DPMPTSP office already has service procedures, but the services provided by DPMPTSP employees are not in accordance with procedures. Then the files received by the community were complete, but in writing the files there were often errors such as writing names, places, or writing numbers. And the supporting facilities in the DPMPTSP office are also quite good, even though the air conditioner in the waiting room is not cold enough, the seats are also uncomfortable, and the toilets are also not clean, and there is no prayer room available. The inhibiting factor is the slow process of obtaining permits for medium-sized businesses due to the fact that employees are often absent during working hours, which should have been completed in 5 working days, but have only been completed for 8 or 10 days, resulting in inefficient service time. Then there are people who take care of it is expensive, so that people feel disadvantaged and prejudice against the services provided by Pelalawan DPMPTSP employees.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi (Keban, 2008:2). Sedangkan pendapat A. Dunsire yang dikutip ulang oleh (Keban, 2008:2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahannya, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Hasibuan (2012:34) menyatakan bahwa pengertian organisasi adalah sebagai proses keputusan, pengelompokan dan pengaturan adanya bermacam-macam kegiatan yang dibutuhkan untuk bisa mencapai tujuan. Selanjutnya Stoner (2009:66) menyatakan bahwa organisasi adalah suatu pola beberapa hubungan melalui orang-orang yang sedang berada dibawah pengarahannya dalam mengejar tujuan bersama. Dapat diketahui pula bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahannya suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen juga adalah suatu ilmu pengetahuan maupun seni. Seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dalam

kata lain seni adalah kecakapan yang diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen (Terry, 2012:78)

Secara sederhana, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan jasa publik masyarakat. Jasa publik dimaksud merupakan kebutuhan hidup orang banyak yang tidak dijual-belikan melalui mekanisme pasar, melainkan diproses secara istimewa. Jasa semacam ini meliputi air minum, jalan raya, listrik, telepon, gas, dan berbagai kebutuhan masyarakat lapisan bawah. Semua jasa ini diproduksi dalam proses istimewa yang disebut kontrol pemerintah. Kontrol mana disasarkan pada aspek mutu, harga, pelayanan, jumlah yang cukup, distribusi, dan ketersediaan saat diperlukan.

Menurut Djaenuri (2010:15) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Indikator Standar Pelayanan Publik menurut Djaenuri (2010:15), sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

Dalam hal ini pemerintah yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik kepada rakyat harus senantiasa melakukan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan harus mengetahui kondisi dari yang di layani. Artinya bahwa Pemerintah dalam menetapkan aturan tentang standar pelayanan publik harus senantiasa memperhatikan kondisi/ kebutuhan dari masyarakatnya. Standar

pelayanan publik dalam hal ini harus selalu mendapat perubahan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat dan lingkungannya

Apabila ditinjau pembangunan Daerah khususnya di Kabupaten Pelalawan pada hakekatnya merupakan pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat seluruhnya, baik material maupun spiritual dimana pembangunan ekonomi diarahkan pada terwujudnya perekonomian daerah yang mandiri dan andal berdasarkan demokrasi ekonomi untuk meningkatkan kemakmuran seluruh masyarakat secara selaras, adil, dan merata.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya harus ada unsur-unsur yang memuat berdasarkan pada aturan undang-undang yang berlaku. Sebagaimana di jelaskan dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 8 ayat (1), yaitu penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi. Selain itu dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang

cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman, maka diperlukan sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang memiliki kompetensi.

Selanjutnya dalam Peraturan MENPAN-RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam huruf (a) disebutkan: bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Kemudian pada pasal 1 ayat (1) berbunyi: Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Dari bunyi peraturan diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh jajaran organisasi publik atau organisasi pemerintahan yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik, diwajibkan menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua kalangan masyarakat, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 9 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Pelalawan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi diantaranya yaitu sebagai berikut :

- a. Menyusun perencanaan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan;

- b. Menyelenggarakan pembinaan umum dan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan;
- c. Menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan keterampilan aparatur penanaman modal dan pelaku bidang penanaman modal;
- d. Menyelenggarakan bimbingan, monitoring, evaluasi, pelaporan dan pengendalian terhadap penanaman modal dan pelayanan perizinan;
- e. Menyelenggarakan koordinasi pengembangan penanaman modal dan pelayanan perizinan;
- f. Menyelenggarakan ketatausahaan kantor.

Kemudian adapun jenis-jenis pelayanan perizinan yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut :

- a. Izin Operasional (SITU)
- b. Izin Gangguan/Hinder Ordonantie (HO)
- c. Izin Pemasangan Reklame
- d. Izin Usaha Pariwisata
- e. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- f. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- g. Tanda Daftar Industri (TDI)
- h. Izin Usaha Industri (IUI)
- i. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Bekerja Perencanaan (SIBP)
- j. Izin Antar Kerja Antar Daerah (AKAD)
- k. Izin Usaha Angkutan Umum
- l. Izin Usaha Peternakan dan Perikanan
- m. Izin Usaha Angkutan Pedesaan/Kota
- n. Izin Trayek
- o. Izin Tempat Usaha Menengah.

Berdasarkan dari jenis-jenis pelayanan perizinan yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan seperti yang telah disebutkan diatas, peneliti lebih memfokuskan penelitian pada jenis Izin Tempat Usaha Menengah. Karena dari segi penerbitan yang memerlukan waktu lama dalam penyelesaian pemberkasan dan banyaknya alur persyaratan yang harus di penuhi oleh pemohon serta perbedaan tarif retribusi. Pemilihan Izin Tempat Usaha Menengah ini didasarkan fakta bahwa pengurusan mengalami berbagai keluhan dari pemohon karena waktu untuk penerbitan tidak sesuai dengan pedoman yang ditentukan.

Surat Izin Tempat Usaha Menengah merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh badan hukum setempat dan manfaat dari Surat Izin Tempat Usaha Menengah yaitu untuk memperoleh izin atas pendirian perusahaan atau kantor dan agar terhindar dari gangguan dari pihak lain dan kerugian yang kadang bisa saja terjadi. Jika ingin mendirikan suatu usaha tertentu, maka harus memiliki SITU (Surat Izin Tempat Usaha) yang satu dokumen dengan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan). Jika tidak memiliki kedua surat tersebut, maka akan dikenakan sanksi, terlebih jika membangun usaha dengan skala yang cukup besar, peraturan ini resmi dikeluarkan oleh pemerintah. Jadi memang harus dipatuhi dan tidak boleh diremehkan. Dasar hukum Izin Tempat Usaha Menengah biasanya dikeluarkan oleh pemerintah dalam bentuk Perda (Peraturan Daerah). Di dalam peraturan daerah tersebut diatur mengenai bagaimana sistem untuk mendapatkan SITU dan informasi lainnya yang terkait dengan SITU (Surat Izin Tempat Usaha) tersebut.

Beberapa izin yang dikenakan biaya retribusi yang terdapat pada Perda Nomor 04 Tahun 2012 tentang retribusi perizinan tertentu yang diundangkan pada tanggal 25 Juli 2012, dimana retribusi yang digolongkan kedalam retribusi perizinan tertentu terdiri dari empat item yang dikenakan biaya, yaitu retribusi perizinan mendirikan bangunan (IMB), retribusi izin gangguan (HO), retribusi izin trayek dan izin usaha perikanan. Dalam Perda Nomor 04 Tahun 2012 tertulis bahwa retribusi izin gangguan adalah pemberian ijin tempat usah/kegiatan kepada orang pribadi atau badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus-menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan dan memenuhi norma keselamatan dan kesejahteraan kerja. Jika dikaitkan dengan pasal 6 diketahui bahwa dengan nama Retribusi Izin Gangguan dipungut Retribusi sebagai Pembayaran atas pemberian Izin Tempat Usaha Menengah kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang menimbulkan, bahaya, kerugian dan gangguan.

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

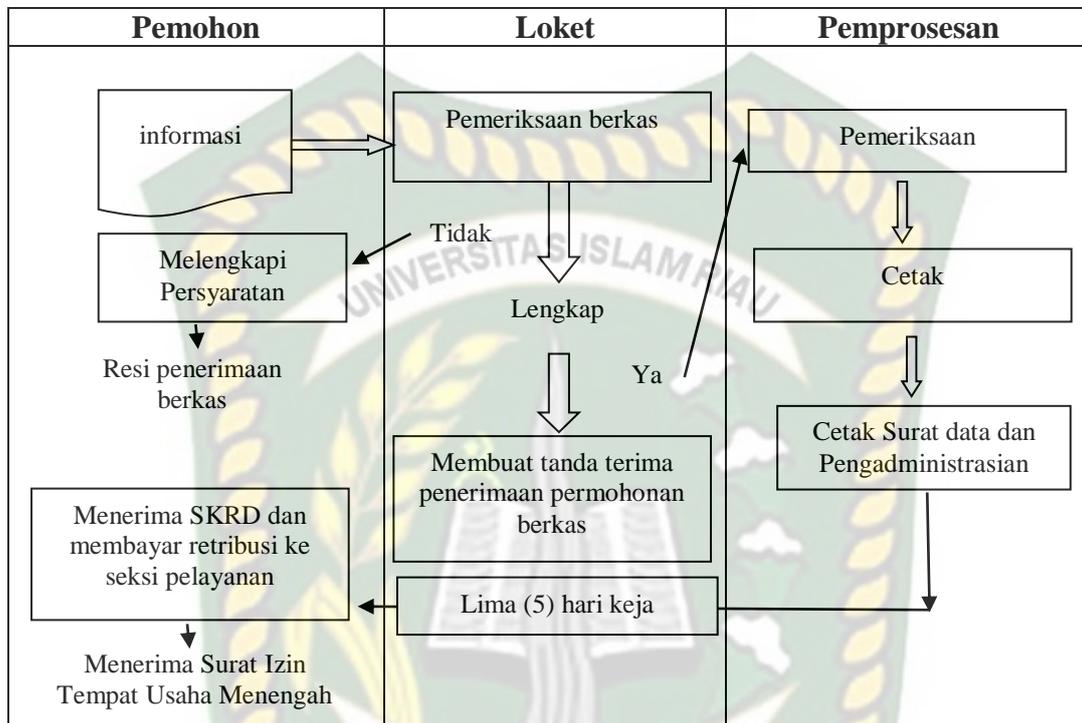
Berikut ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mengurus Surat Izin Tempat Usaha Menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Pelalawan, diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Mengisi formulir Surat Izin Tempat Usaha Menengah dengan dilampiri keterangan izin surat tertulis dari tetangga kanan, kiri, depan, dan belakang. Izin tersebut dalam bentuk tanda tangan dan menyatakan tidak keberatan dengan adanya usaha yang akan dijalankan oleh orang yang membuat Surat Izin Tempat Usaha Menengah tersebut.
2. Meminta pengesahan terhadap formulir permohonan Surat Izin Tempat Usaha Menengah yang diketahui oleh pejabat kelurahan dan kecamatan setempat untuk memperkuat Izin Tempat Usaha Menengah tersebut.
3. Setelah Izin Tempat Usaha Menengah tersebut sudah diketahui oleh Lurah dan Camat setempat, maka selanjutnya formulir permohonan Surat Izin Tempat Usaha Menengah tersebut diurus ke kota madya atau kabupaten setempat untuk memperoleh Surat Izin Tempat Usaha Menengah.
4. Membayar Izin Tempat Usaha Menengah tersebut dan mendaftarkan ulang.

Standar Pelayanan Publik adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian proses perizinan sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerimaan pelayanan.

Berikut ini adalah gambar Mekanisme pelayanan pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan dalam pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah, yaitu sebagai berikut :

Gambar I.1: Mekanisme/Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah pada Dinas DPMPTSP Kabupaten Pelalawan



Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, 2021.

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa mekanisme pelayanan perizinan pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan harus melalui banyak tahapan, dari mulai pendaftaran, membawa persyaratan lengkap, membayar biaya retribusi, dan harus menunggu minimal lima hari kerja, barulah surat Izin Tempat Usaha Menengah tersebut bisa selesai.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan penulis dilapangan, ditemukan fenomena-fenomena sebagai berikut :

1. Diketahui biaya pengurusan izin tempat usaha menengah ini masih ada masyarakat yang mengurusnya mahal hingga mencapai Rp.300.000, dari yang sebenarnya sebesar Rp.100.000 berdasarkan Perda Nomor 36 Tahun

2009 tentang Retribusi Daerah, sehingga masyarakat merasa dirugikan dan berprasangka buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai bidang pelayanan perizinan.

2. Teridentifikasi juga bahwa lambatnya proses pengurusan izin usaha yang disebabkan pegawai sering tidak berada ditempat pada jam kerja (yang seharusnya bisa selesai dalam 5 hari kerja, namun baru selesai hingga 8 hari-10 hari), sehingga waktu pelayanan menjadi tidak efisien dan tidak tepat waktu.
3. Informasi yang disampaikan oleh pegawai bidang pelayanan perizinan kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan izin tempat usaha menengah masih kurang jelas, sehingga masyarakat kurang paham dan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat disaat melakukan pengurusan izin tempat usaha menengah, karena masyarakat harus selalu bertanya di setiap tahap proses pengurusan yang dilalui.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut lebih lanjut, dengan judul penelitian: **“Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah).**

B. Rumusan Masalah

Dari keterangan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)?”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah).

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Bahan Masukan bagi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah.
- b. Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui karya ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama kuliah.
- c. Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang Administrasi Publik.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Secara etimologis administrasi berasal dari bahasa latin ad dan ministare yang berarti membuat, melayani atau memenuhi serta administrato yang berarti pemberian bantuan, pemeliharaan pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan dan Administrasi sebagai ketatausahaan dalam arti sempit adalah kegiatan pencatatan, pengelahan, pengumpulan , pemberian nomor. (Syafri;2012:2)

Selain itu dapat dikatakan bahwa Administarsi adalah kemampuan mengkoordinasikan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan lainnya di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan. (Syafri;2012:9)

Menurut Sondang P. Siagian, dalam Syafri (2012:9) arti administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

Pengertian administrasi yang lebih luas lagi adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan kalimat lain, pengertian administrasi mencakup seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan kelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Administrasi adalah sebuah bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target/tujuan organisasi. Jadi, boleh dibilang bahwa administrasi punya peranan yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi

Administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Ilmu administrasi adalah salah satu spesialisasi ilmu sosial yang mempelajari tentang kerja sama manusia dalam mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan ketatausahaan atau pekerjaan tulis menulis, sedangkan pengertian administrasi secara luas menurut Zulkifli (2010; 17) mengatakan bahwa keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi yang mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Siagian (dalam Syafei 2010; 3) mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam sebuah organisasi. Satu hal yang penting untuk dianalisis yaitu bagaimana menjalankan suatu

strategi dan pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap tujuan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan. Setelah mengetahui beberapa definisi administrasi maka ciri-ciri administrasi tersebut dapat digolongkan:

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

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

Menurut George R. Terry, pengertian administrasi adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta pergerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi adalah sebuah bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target/tujuan organisasi. Jadi, boleh dibilang bahwa administrasi punya peranan yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi. Administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai

bentuk aktivitas yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut pendapat Waldo dalam Syafri (2012:10) menyebut administrasi sebagai tindakan yang diperhitungkan dengan cermat untuk merealisasi tujuan tertentu yang di kehendaki dengan kerugian/pengorbanan.

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

2. Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh semua aparatur negara untuk dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan negara yang telah ditentukan sebelumnya.

Berikut pendapat para ahli tentang pengertian administrasi publik, menurut Prajudi dalam Anggara (2012:8-9) mempunyai 3 (tiga) arti, yaitu:

1. Sebagai aparatur Negara, aparatur pemerintah atau sebagai institusi politik (kenegaraan, atau semua organ yang menjalankan administrasi Negara, meliputi organ yang berada dibawah pemerintah mulai dari Presiden sampai dengan pejabat di daerah.

2. Sebagai aktivitas melayani atau sebagai kegiatan operasional pemerintah dalam melayani masyarakat (segala kegiatan dalam mengurus kepentingan Negara).
3. Sebagai proses teknis penyelenggaraan UU artinya meliputi segala tindakan aparatur Negara dalam menyelenggarakan UU.

Litchfield dalam Syafiie (2003:32), mengatakan tentang Adminitrasi Negara bahwa: Administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin.

Kemudian Gordon dalam Syafiie (2003:33) mengatakan Administrasi Negara bahwa: Administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislative, eksekutif, serta peradilan

Selanjutnya menurut Ratminto dalam Maulidiah (2014:51) menyatakan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh unsur pemberi pelayanan yakni :

- a. Pembatasan prosedur yaitu prosedur dirancang sependek mungkin tidak berbelit-belit
- b. Kejelasan dari unsur yang melayani masyarakat jelasnya system administrasi yang digunakan.
- c. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan
- d. Akurasi pelayanan yang di berikan dalam berbagai pelayanan yang di berikan
- e. Adanya rasa aman yaitu adanya kepastian yang jelas bagi masyarakat dalam menerima pelayanan
- f. Bertanggung jawab jika adanya keluhan harus di layani dengan efektif
- g. Fasilitas pelayanan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan
- h. Kemudahan akses pelayanan mudah di jangkau oleh masyarakat dalam menerima layanan
- i. Empaty adanta rasa empay dari pegawai dalam melayani yang baik pada masyarakat

- j. Kenyamanan yaitu menciptakan rasa aman dan nyaman pada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

3. Konsep Organisasi

Dapat ditegaskan bahwa dalam organisasi apapun termasuk berbagai satuan kerja di lingkungan pemerintahan, sumber daya manusia merupakan yang paling strategis, karena sumber daya manusia merupakan aset yang kritis bagi suatu organisasi (Siagian, 2014:178).

Menurut Manulang (2010; 23) setiap organisasi menggunakan pencapaian tujuan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dan memiliki suatu administrasi yang mengacu kepada jasa sebagai produk lembaga sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh suatu atau sekelompok organisasi tertentu.

Sedangkan organisasi menurut Siagian (2010;9) sebagai wadah yang relative statis, antara lain mempunyai makna sebagai berikut:

- a. Organisasi dipandang merupakan pengembangan jaringan hubungan kerja yang sifatnya formal serta tergambar pada kotak-kotak kedudukan dan jabatan yang diduduki oleh orang-orang.
- b. Organisasi dipandang sebagai rangkaian hirarkis kedudukan dan jabatan yang menggambarkan secara jelas wewenang dan tanggung jawab.
- c. Organisasi dipandang sebagai alat pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Manulang (2010;23) setiap organisasi menggunakan pencapaian tujuan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dan memiliki suatu administrasi yang mengacu kepada jasa sebagai produk lembaga sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh suatu atau sekelompok organisasi tertentu.

Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerja sama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun tujuan organisasi itu adalah sebagai berikut:

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

Dengan demikian manajemen merupakan seni dan ilmu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan orang lain. Sebagaimana dikemukakan oleh Manulang (2010;94) bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon pegawai yang diperlukan oleh suatu organisasi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau ketrampilan karyawan/pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam suatu pelatihan orientasi atau penekanannya pada tugas yang harus dilaksanakan, sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan umum (Siagian, 2009;17)

Sebelum pendidikan dan pelatihan dilakukan terlebih dahulu dilaksanakan persiapan yang pada umumnya mencakup kegiatan-kegiatan administratif antara lain (Siagian, 2009;22) :

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

Leonard Nadler (dalam Siagian, 2009;72) menyatakan kegiatan pengembangan dirinci dalam empat bagian yaitu ;

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

Maka dengan demikian dapat penulis simpukan bahwa organisasi adalah kerja sama dua orang atau lebih, suatu sistem dari aktivitas aktivitas (*System from all activity*) atau kekuatan kekuatan (*Strength*) perorangan yang dikoordinasikan secara sadar.

4. Konsep Manajemen

Secara etimologis, pengertian manajemen merupakan seni untuk melaksanakan dan mengatur. Manajemen ini juga dilihat sebagai ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan dalam organisasi, sebagai usaha bersama dengan beberapa orang dalam organisasi tersebut. Sehingga, ada orang yang merumuskan dan melaksanakan tindakan manajemen yang disebut dengan manajer.

Secara umum, pengertian manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Bisa juga diartikan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas.

Secara etimologis, pengertian manajemen merupakan seni untuk melaksanakan dan mengatur. Manajemen ini juga dilihat sebagai ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan dalam organisasi, sebagai usaha bersama dengan beberapa orang dalam organisasi tersebut. Sehingga, ada orang yang merumuskan dan melaksanakan tindakan manajemen yang disebut dengan manajer.

Manajemen merupakan seni dan ilmu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan orang lain. Sebagaimana dikemukakan oleh Manulang (2008;94) bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu

Pemberdayaan (*empowerment*) merupakan konsep yang lahir sebagai bagian dari perkembangan alam pikiran masyarakat dan kebudayaan Barat, utamanya Eropa. Konsep pemberdayaan mulai tampak kepermukaan sekitar dekade 1970-an, dan terus berkembang sepanjang dekade 1980-an hingga 1990-an (akhir abad 20) (Pranarka & Moeljarto, 2006;44). Pemberdayaan masyarakat sebagai strategi pembangunan digunakan dalam paradigma pembangunan yang berpusat pada

manusia. Perspektif pembangunan ini menyadari betapa pentingnya kapasitas manusia dalam rangka meningkatkan kemandirian dan kekuatan internal atas sumber daya materi dan nonmaterial melalui redistribusi modal atau kepemilikan.

Jadi dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa Manajemen merupakan seni dan ilmu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan orang lain. dan merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu

5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, yakni meliputi semua orang yang melakukan aktivitas kerja sama. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi pengembangan dirinya, karena itu manusia juga perlu di atur atau di kelola.

Menurut Mangkunegara (2011:10) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberi balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2012:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012:21) antara lain sebagai berikut :

- a. Perencanaan (*Human Resources Planning*) adalah merencanakan tenaga kerja seara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagian organisasi (*organization chat*).
- c. Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
- d. Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e. Pengadaan (*Procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan (*Spesialisasi*).
- f. Pengembangan (*Development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- g. Kompensasi (*Compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
- h. Pengintegrasian (*Integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan (simbiosis mutualisme).
- i. Pemeliharaan (*Maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi, fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama tanpa paksaan hingga pensiun.
- j. Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian (*Separation*) adalah diputusnya hubungan kerja seorang karyawan dari perusahaan.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2007:13) manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih serta memberi penghargaan dalam penilaian.

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi.

Dari beberapa penjelasan mengenai definisi manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian proses dalam menentukan kualitas manusia dengan melakukan tahapan perekrutan, pelatihan, pendidikan, pemberian imbalan serta penghargaan hingga pensiun, dalam rangka mengisi posisi manajemen agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

6. Konsep Pelayanan

Menurut Parasuraman (2013:147) mendefenisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan. Harapan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik seringkali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan.

Sedangkan pemerintah menurut Surianigrat (2012:10-11) adalah sekelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan. Pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau cara memerintah. Sedangkan menurut Ndraha (2003:5) pemerintah adalah sebuah sistem multi proses

yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntunan yang diperintahkan akan jasa publik dan layanan civil.

Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Sianipar (2005:5), pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2004:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Djaenuri (2010:15), pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pengertian lain dari pelayanan juga dikemukakan oleh Taliziduhu dalam Djaenuri (2010:15), yang mengatakan bahwa pelayanan adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Maka dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

7. Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik di era reformasi di harapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah di daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat (Rusli, 2004;1).

Jadi dengan demikian pelayanan publik (masyarakat) di mulai pada usia bayi yaitu yang membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat remaja membutuhkan pelayanan secara administratif apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain, serta sampai usia lanjut.

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djaenuri (2005:11) ada 4 hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni :

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

Untuk itu, pelayanan yang baik dari sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakatnya, sudah barang tentu adalah memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya.

Adapun pada faktor pelayanan terdapat beberapa hal yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan yang diberikan, yakni : ketepatan, kecepatan, keramahan, kemudahan, fasilitas dan pengawasan. Kelambanan pelayanan tidak hanya

disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Aparatur pemerintahan dalam melaksanakan suatu pekerjaan terlalu berorientasi pada tugas sehingga membawa pengaruh kepada hasil dan kualitas pelayanan. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat keliru dan cenderung menyesuaikan pekerjaan dengan petunjuk pelaksanaan.

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

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

Menurut Moenir (2001;44), untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintahan perlu mewujudkan hal-hal sebagai berikut:

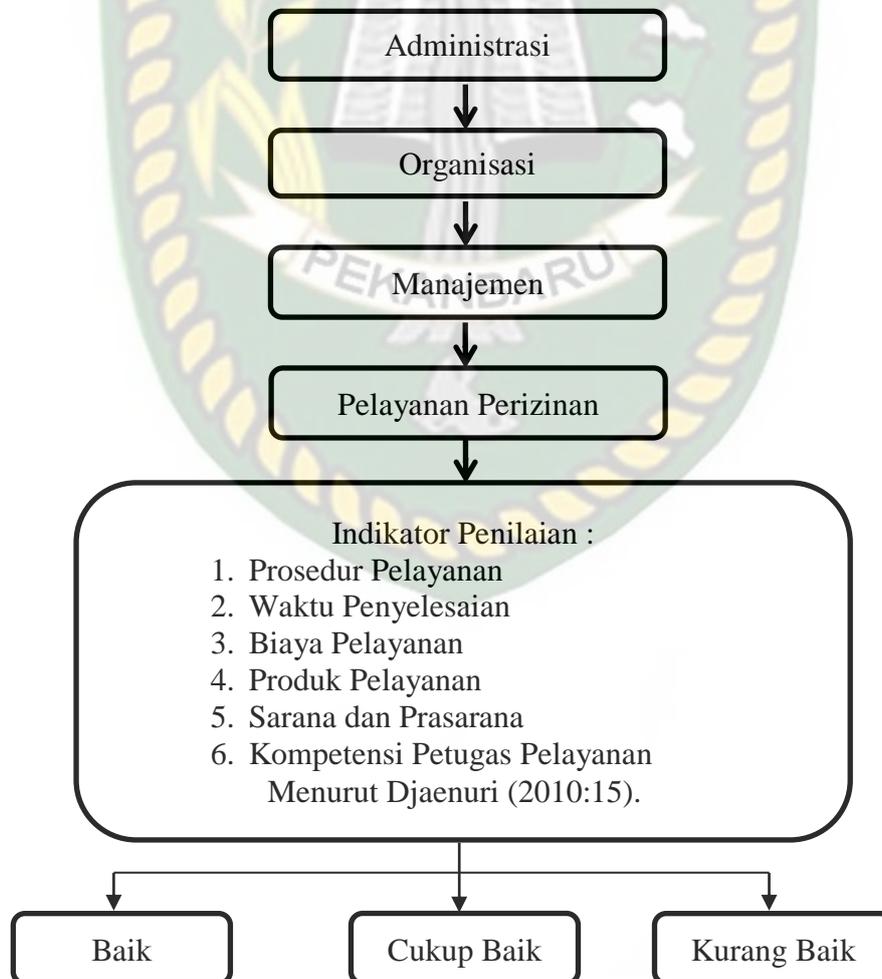
- a. Adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu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

Indikator Standar Pelayanan Publik menurut Djaenuri (2010:15), sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi Petugas Pelayanan.

B. Kerangka Pikir

Gambar II.1: Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)



Sumber: Hasil Modifikasi Penulis, 2021.

C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan konsep terkait penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

1. Administrasi adalah segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat kearsipan, dan agenda. Dalam penelitian ini, administrasi adalah segala hal termasuk menulis, mendokumentasikan hasil penelitian, dan lain-lain.
2. Organisasi adalah suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai tugas dan fungsi yang dilakukan oleh sekelompok orang seperti di Kantor Dinas DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.
3. Manajemen adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya oleh Dinas DPMPTSP Pelalawan dalam melayani masyarakat yang mengurus izin usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat.
5. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.
6. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk usaha maupun tanda daftar usaha.

7. Pelayanan perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh pemerintah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
9. Izin tempat usaha adalah legalitas yang diberikan oleh badan hukum setempat kepada perseorangan, perusahaan maupun badan untuk memperoleh tempat usaha.
10. Prosedur Pelayanan adalah suatu kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu pencapaian tujuan.
11. Waktu Penyelesaian adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Biaya Pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan pengelolaan jasa.
13. Produk Pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.
14. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan dan juga merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha.

15. Kompetensi Petugas Pelayanan adalah karakteristik dasar perilaku individu atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan atau situasi.

D. Operasional Variabel

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Menurut Djaenuri (2010:15) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.	Pelayanan Perizinan	1. Prosedur Pelayanan	1. Adanya prosedur pelayanan. 2. Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Waktu Penyelesaian	1. Ketepatan waktu. 2. Kecepatan pelayanan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Biaya Pelayanan	1. Biaya pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan. 2. Pegawai tidak meminta biaya lebih (pungli).	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Produk Pelayanan	1. Produk yang dihasilkan lengkap. 2. Berkas yang diterima tidak ada salah penulisan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Sarana dan Prasarana	1. Tersedia peralatan yang lengkap. 2. Tersedia fasilitas pendukung.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Kompetensi Petugas Pelayanan	1. Pegawai memiliki pengetahuan yang baik. 2. Sikap pegawai dalam melayani masyarakat.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2021.

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Baik (3 skor), Cukup Baik (2 skor), dan Kurang Baik (3 skor).

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan persentase dengan alat bantu tabel frekuensi, yakni dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator. Untuk lebih jelasnya tentang kategori ukuran tersebut akan diuraikan dibawah ini :

➤ Ukuran Variabel

- Baik : Apabila penilaian terhadap Pelayanan Perizinan berada pada skala 67 - 100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap Pelayanan Perizinan berada pada skala 34 - 66%
- Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap Pelayanan Perizinan berada pada skala 0 - 33%

➤ Ukuran Indikator Variabel

1. Prosedur Pelayanan

- Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Prosedur Pelayanan berada pada skala 67 - 100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Prosedur Pelayanan berada pada skala 34 - 66%
- Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Prosedur Pelayanan berada pada skala 0 - 33%

2. Waktu Penyelesaian

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu Penyelesaian berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu Penyelesaian berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu Penyelesaian berada pada skala 0 - 33%

3. Biaya Pelayanan

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Biaya Pelayanan berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Biaya Pelayanan berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Biaya Pelayanan berada pada skala 0 - 33%

4. Produk Pelayanan

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 0 - 33%

5. Sarana dan Prasarana

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Sarana dan Prasarana berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Sarana dan Prasarana berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Sarana dan Prasarana berada pada skala 0 - 33%

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada pada skala 0 - 33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah tipe deskriptif, dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2012:72). Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena ingin mengkaji lebih mendalam mengenai gejala, peristiwa dan kajian dalam lingkungan yang alami (*Natural Setting*) dalam populasi dan sampel penelitian.

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang mendukung dalam penelitian ini, penulisan menggunakan metode angket. Prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggunakan data-data yang dikumpulkan dari objek penelitian pada saat penulis mengumpulkan data kelengkapan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan. Alasan penulis melakukan penelitian lokasi ini yaitu karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dalam pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah belum maksimal, karena masih ada keterlambatan dalam pengurusan tersebut, dan juga masih ada oknum pegawai yang meminta biaya lebih kepada masyarakat yang mengurus izin tempat usaha menengah tersebut.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90). Maka populasi dalam penelitian ini terdiri dari Pegawai DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan masyarakat yang mengurus izin usaha dalam satu hari.

2. Sampel.

Sampel yaitu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Kemudian menurut Singarimbun (2005:53) sampel dapat diartikan sebagai kegiatan dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah dari Pegawai DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan masyarakat yang mengurus izin usaha dalam satu hari. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No.	Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala DPMPTSP Pelalawan	1	1	100%
2	Kabid Pelayanan Perizinan	1	1	100%
3	Pegawai Bidang Pelayanan Perizinan	20	20	100%
4	Masyarakat yang mengurus izin usaha dalam seminggu	15	15	100%
Jumlah		37	37	100%

Sumber: Data Penelitian, 2021.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik Purposive Sampling, dimana menurut Sugiyono (2009:96) Purposive Sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Teknik Purposive Sampling ini ditujukan kepada 15 orang masyarakat yang mengurus izin usaha di kantor Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan*.

Kemudian peneliti juga menggunakan Teknik Sensus dalam pengambilan sampel, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik sensus ini ditujukan kepada seluruh pegawai Bidang Pelayanan Perizinan Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan*, yaitu sebanyak 20 orang. Kemudian terkhusus untuk Kepala DPMPSTP dan Kabid Pelayanan Perizinan, peneliti menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data. Dan untuk 35 orang responden lainnya, peneliti menggunakan teknik kuisioner dalam mengumpulkan data.

E. Jenis dan Sumber Data

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan hasil penelitian lapangan, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil

observasi yang berkaitan dengan masalah penelitian mengenai pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh melalui buku, dokumen dan data yang telah tersedia di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, serta berkaitan dengan masalah penelitian dan dianggap perlu. Sedangkan dari perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori tertentu relevan dengan permasalahan penelitian termasuk perundang-undangan yang berkaitan dengan hal tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Dimana teknik ini menurut Sugiyono (2012:241) diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih absah, jelas dan akurat serta aktual. Dan kemudian teknik ini juga sangat bermanfaat jika diterapkan pada informan atau responden yang dianggap banyak tahu tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti.

3. Angket / Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis pada responden dan akan dijawab juga secara tertulis oleh responden.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen baik foto, video maupun rekaman atau media lain.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan dianalisis secara deskriptif, yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat ditarik kesimpulan.

Usaha mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diamati dan diselidiki agar jelas keadaan kondisi sebenarnya. Penemuan fenomena dan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk juga usaha menemukan hubungan satu dengan yang lainnya didalam aspek yang diteliti.

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

1. Keadaan Geografis

Kabupaten ini berasal dari sebagian wilayah Kabupaten Kampar yang terdiri atas 4 (empat) wilayah kecamatan, yakni: Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut dan Kuala Kampar. Sesuai dengan UU RI No. 53 Tahun 1999, Kabupaten Pelalawan terdiri atas 4 (empat) Kecamatan, namun setelah terbit Surat Dirjen PUODNo.138/1775/PUOD Tanggal 21 Juni 1999 tentang pembentukan 9 (sembilan) Kecamatan Pembantu di Provinsi Riau, maka Kabupaten Pelalawan dimekarkan menjadi 9 (sembilan), yakni terdiri atas 4 Kecamatan Induk dan 5 Kecamatan Pembantu, Kabupaten Pelalawan dimekarkan kembali menjadi 10 (sepuluh) kecamatan. Namun setelah terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 06 tahun 2005, maka sekarang ini Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 Kecamatan.

Dibelah oleh aliran sungai Kampar, Kabupaten Pelalawan memiliki beberapa pulau yang relatif besar yaitu: Pulau Mendol, Pulau Serapung dan Pulau Muda serta pulau-pulau yang tergolong kecil seperti: Pulau Tugau, Pulau Labuh, pulau Baru Pulau Ketam dan Pulau Untut.

Luas seluruh wilayah Kabupaten Pelalawan adalah sebesar: 12.647,29 Km² (Luas Kecamatan-kecamatan ini diukur berdasarkan peta batas wilayah Kecamatan dan telah ditetapkan melalui Surat Bupati No.050/Bappeda-B/2000/212, tentang batas dan luas wilayah Kabupaten dan Kecamatan).

1. Batas Wilayah

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti
- b) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi dan Pasir Penyu, Indragiri Hulu
- c) Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi, Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru
- d) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Karimun dan Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Daftar Kecamatan

- 1) Kecamatan Langgam, dengan ibukota Langgam.
- 2) Kecamatan Pangkalan Kerinci, dengan ibukota Pangkalan Kerinci.
- 3) Kecamatan Pangkalan Kuras, dengan ibukota Sorek Satu.
- 4) Kecamatan Pangkalan Lesung, dengan ibukota Pangkalan Lesung.
- 5) Kecamatan Ukui, dengan ibukota, dengan ibukota Ukui Satu.
- 6) Kecamatan Kuala Kampar, dengan ibukota Teluk Dalam.
- 7) Kecamatan Kerumutan, dengan ibukota Kerumutan.
- 8) Kecamatan Teluk Meranti, dengan ibukota Teluk Meranti.
- 9) Kecamatan Bunut, dengan ibukota Pangkalan Bunut.
- 10) Kecamatan Pelalawan, dengan ibukota Pelalawan.
- 11) Kecamatan Bandar Sekijang, dengan ibukota Sekijang.
- 12) Kecamatan Bandar Petalangan, dengan ibukota Rawang Empat.

2. Demografi

Jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan sampai akhir 2010 adalah sebanyak 311.726 jiwa atau 80.964 KK yang terdiri dari berbagai macam etnis budaya. Di Kabupaten Pelalawan terdapat 106 Pemerintahan Desa, 12 Pemerintahan Kelurahan.

Desa-desa tersebut ada yang terletak di pinggir Sungai, ada juga di Perkebunan, dan Transmigrasi, serta 12 Kecamatan dengan Kecamatan terluas adalah Kecamatan Teluk Meranti yaitu 423.984 Ha (30,45%) dan kecamatan yang paling kecil adalah Pangkalan Kerinci dengan luas 19.355 Ha atau 1,39% dari luas Kabupaten Pelalawan. Kecamatan Pangkalan Kerinci sebagai ibukota Kabupaten Pelalawan adalah Ibukota Kecamatan yang mempunyai jarak terdekat dengan ibukota kabupaten yaitu 1 Km sedangkan jarak terjauh dari ibukota Kabupaten adalah ibukota Kecamatan Kuala Kampar yaitu Desa Teluk Dalam.

3. Fisiografi

Sebagian besar dataran wilayah Kabupaten Pelalawan merupakan dataran rendah dan sebagian lagi merupakan daerah perbukitan yang bergelombang. Secara fisik sebagian wilayah ini merupakan daerah konservasi dengan karakteristik tanah pada bagian tertentu bersifat asam dan merupakan tanah organik, air tanahnya payau, kelembaban dan temperatur udara agak tinggi. Secara umum ketinggian beberapa daerah/kota berkisar antara 3-6 meter dengan kemiringan lahan rata-rata \pm 0-15% dan 15-40 %.

Daerah/kota yang tinggi adalah Sorek I Kecamatan Pangkalan Kuras dengan ketinggian \pm 6 meter dan yang terendah adalah Teluk Dalam Kecamatan Kuala Kampar dengan ketinggian \pm 3,5 meter, Diwilayah Kabupaten Pelalawan dialiri

sebuah Sungai Kampar dengan ratusan anak sungai. Panjang Sungai Kampar \pm 413,5 km, dengan kedalaman rata-rata \pm 7,7 meter, lebar rata-rata 143 meter. Sungai ini dan anak-anak sungainya berfungsi sebagai prasarana perhubungan, sumber air bersih, budidaya perikanan dan irigasi.

Wilayah dataran rendah kabupaten Pelalawan pada umumnya merupakan dataran rawa gambut, dataran aluvium sungai dengan daerah dataran banjirnya. Dataran ini dibentuk oleh endapan aluvium muda dan aluvium tua terdiri dari endapan pasir, danau, lempung, sisa tumbuhan dan gambut.

Curah hujan disuatu tempat antara lain dipengaruhi oleh iklim, keadaan ortografi dan perputaran/pertemuan arus udara. Rata-rata curah hujan pada tahun 2010 berkisar antara 127,8 mm sampai 318,3 mm. Suhu dan kelembaban udara disuatu tempat antara lain ditentukan oleh rendahnya tempat tersebut terhadap permukaan laut dan jaraknya dari pantai. Pada tahun 2010 suhu udara rata-rata pada siang hari berkisar antara 33,0-35,4 derajat celcius, sedangkan pada malam hari berkisar antara 20,5-23,2 derajat celcius. Suhu udara maximum 35,4 derajat celcius terjadi pada bulan mei 2010, sedangkan suhu udara minimum terendah 20,5 derajat celcius terjadi pada bulan juli 2010. Sedangkan rata-rata kelembaban udara selama tahun 2010 berkisar antara 78-83 persen.

B. Gambaran Umum Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan*

1. Profil DPMPTSP Kabupaten Pelalawan

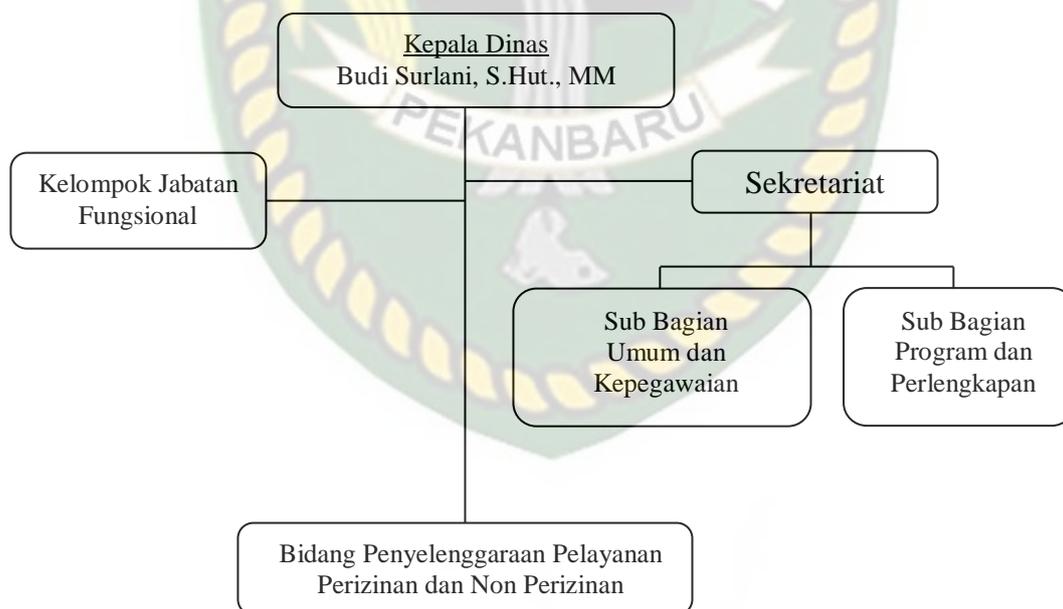
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan merupakan salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Pelalawan. Adapun sekilas tentang DPMPTSP Kabupaten Pelalawan yaitu

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 dimanatkan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal serta peraturan perundang-undangan lainnya. Kemudian adapun website DPMPTSP Kabupaten Pelalawan yaitu dpmptsp.pelalawankab.go.id.

2. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pelalawan

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar IV.1: Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan



Sumber : Kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, 2021.

3. Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Pelalawan

Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan lima tahun kedepan dengan memperhatikan potensi, permasalahan, tugas pokok dan fungsi. Adapun Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Pelalawan yaitu:

VISI :

“Terwujudnya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terbaik Serta Peningkatan Investasi Tahun 2021”.

MISI :

- Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Dan Dunia Usaha;
 - Tujuan : Terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan
- Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia Menjadi Berkualitas Dan Sarana Dan Prasarana Yang Memadai;
 - Tujuan : Terwujudnya Aparatur Kinerja Yang Berkualitas Dan Sarana Prasarana Yang Memadai
- Meningkatkan Kerjasama Dan Koordinasi Dengan Instansi Yang Terkait Dalam Rangka Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan, Serta Investasi;
- Mempromosikan Potensi Dan Peluang Investasi Melalui Penyajian Data Dan Informasi Kabupaten Bengkalis.

MAKLUMAT PELAYAN :

- Melakukan Pelayanan Dengan Responsif, Akuntabel, Melayani, Arif Dan Harmonis;
- Selalu Bekerja Ikhlas, Senyum Dan Sopan Santun Dalam Memberikan Pelayanan;
- Melakukan Peningkatan Kompetensi Dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia Serta Menyediakan Sarana Dan Prasarana Yang Memadai Dalam Pelayanan.

4. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Pelalawan

Adapun tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan yaitu sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

Tugas Pokok :

Mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.

Fungsi :

- Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pelaksanaan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Penyelenggaraan pelayanan administrasi Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pengendalian pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pembinaan dalam rangka pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi; dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

b. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha

Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi :

- 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;

- Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- Pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 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;
- Pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- Pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan jasa usaha;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

c. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu

Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi :

- 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;
- Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- Pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan tertentu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 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;

- Pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dalam proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- Pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan tertentu; dan
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

C. Identitas Responden

Responden penelitian adalah pihak yang dijadikan sampel penelitian atau pihak yang diberikan daftar pertanyaan yang menyangkut penelitian ini. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 37 orang, yaitu 1 orang Kepala Dinas, 1 orang Kabid, 20 orang Pegawai, dan 15 orang Masyarakat. Identitas responden berguna untuk menggambarkan dan memberikan informasi mengenai responden yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan usia responden.

4. Jenis Kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1: Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	20	54%
2	Perempuan	17	46%
Jumlah		37	100%

Sumber : Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) terdiri dari 20 orang jenis kelamin laki-laki (54%) dan 17 orang berjenis kelamin perempuan (46%). Dari uraian tersebut terlihat jenis kelamin responden di dominasi oleh laki-laki yaitu dengan persentase 54%.

5. Tingkat Pendidikan

Pada identitas responden tingkat pendidikan dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) terdiri dari tiga tingkat pendidikan yaitu SLTA, Diploma dan Sarjana. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan pola pikir seseorang. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SLTA	5	13%
2	Diploma	1	3%
3	Sarjana	31	84%
Jumlah		37	100%

Sumber: Data Penelitian, 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu*

Pintu Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) terdiri dari paling sedikit adalah tingkat pendidikan Diploma yakni berjumlah 1 orang (3%), dan paling banyak adalah tingkat Sarjana yang berjumlah 31 orang (84%). Dari uraian diatas terlihat tingkat pendidikan responden di dominasi oleh tingkat pendidikan Sarjana yaitu dengan persentase 84%.

6. Tingkat Usia

Tingkat usia responden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam bertindak dan berpikir dalam rangka mengambil suatu keputusan. Biasanya yang berumur lebih tua akan cenderung bekerja dan berpikir lebih matang karena telah memiliki kestabilan dalam mengendalikan emosi terhadap suatu masalah dalam pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3: Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Responden	Persentase
1	20 – 30	7	19%
2	31 – 40	14	38%
3	41 – 50	16	43%
Jumlah		37	100%

Sumber : Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) yang berada pada usia 20-30 berjumlah 7 orang (19%), kemudian

responden yang berusia 31-40 berjumlah 14 orang (38%), dan responden yang berusia 41-50 berjumlah 16 orang (43%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk penelitian ini responden yang dimintai pendapatnya lebih dominan berada pada usia 41-50 tahun, yaitu dengan jumlah persentase 43%.

D. Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) pada penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari enam indikator yang meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Untuk mengetahui dan menganalisis penelitian tentang Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), maka dapat dilihat dari indikator variabel berikut ini :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah suatu kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu pencapaian tujuan. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Adanya prosedur pelayanan, dan Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang responden mengenai indikator Prosedur Pelayanan terhadap

Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya prosedur pelayanan	20	-	-	20
2	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur	18	2	-	20

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang mengenai indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.5 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Adanya prosedur pelayanan	60	-	-	60
2	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur	54	4	-	58
Total Skor					118

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $20 \times 3 = 60$

Skor Tertinggi Indikator : $60 \times 2 = 120$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{118}{120} \times 100$$

$$= \frac{11.800}{120}$$

$$= 98\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Pegawai terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Prosedur Pelayanan berada dalam kategori **Baik** dengan persentase 98%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden Pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang responden mengenai indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya prosedur pelayanan	5	6	4	15
2	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur	3	4	8	15

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang mengenai indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.7 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Adanya prosedur pelayanan	15	12	4	31
2	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur	9	8	8	25

Total Skor	56
-------------------	-----------

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : 15 x 3 = 45

Skor Tertinggi Indikator : 45 x 2 = 90

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{56}{90} \times 100$$

$$= \frac{5.600}{90}$$

$$= 62\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Prosedur Pelayanan berada dalam kategori **Cukup Baik** dengan persentase 62%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden Masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Adapun analisis peneliti terhadap indikator Prosedur Pelayanan yaitu masih ada pegawai dan masyarakat yang memberikan jawaban belum terlihat adanya keselarasan serta keterpaduan dalam indikator Prosedur Pelayanan. Mereka menilai bahwa di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan memang sudah memiliki mekanisme atau prosedur pelayanan, akan tetapi pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTSP kurang sesuai dengan prosedur. Disamping itu juga, informasi yang disampaikan pegawai DPMPTSP Pelalawan kepada masyarakat mengenai

mekanisme pengurusan izin usaha tidak jelas, sehingga masyarakat kurang paham dan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat disaat melakukan pengurusan izin usaha, karena masyarakat harus selalu bertanya di setiap tahap proses pegurusan yang dilalui. sehingga jawaban responden lebih dominan pada penilaian cukup baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Budi Surlani, S.Hut., MM selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan mengenai indikator Prosedur Pelayanan, beliau menjelaskan bahwa :

“Pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan sudah cukup baik dan kami sudah melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin. Kemudian prosedur pelayanan dalam pengurusan izin tempat usaha menengah di kantor DPMPTSP Pelalawan alhamdulillah sudah ada. Kemudian pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat disini juga sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku”. (Wawancara : Kamis, 16 Juli 2020, pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan mengenai indikator Prosedur Pelayanan, peneliti melihat bahwa di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan sudah memiliki prosedur pelayanan, akan tetapi pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTSP kurang sesuai dengan prosedur. Disamping itu juga, informasi yang disampaikan pegawai DPMPTSP Pelalawan kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan izin usaha masih kurang jelas, sehingga masyarakat kurang paham dan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat disaat melakukan pengurusan izin usaha, karena masyarakat harus selalu bertanya di setiap tahap proses pegurusan yang dilalui.

Berdasarkan hasil tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat melalui kuisisioner, hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan, serta hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Prosedur Pelayanan dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berada pada kategori penilaian “Cukup Baik”, karena di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan sudah memiliki prosedur pelayanan, akan tetapi pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTSP kurang sesuai dengan prosedur. Kemudian informasi yang disampaikan pegawai DPMPTSP Pelalawan kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan izin usaha masih kurang jelas, sehingga masyarakat kurang paham dan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat disaat melakukan pengurusan izin usaha, karena masyarakat harus selalu bertanya di setiap tahap proses pegurusan yang dilalui oleh masyarakat.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Ketepatan waktu, dan Kecepatan pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang responden mengenai indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan*

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan waktu	10	7	3	20
2	Kecepatan pelayanan	10	7	3	20

Sumber : *Data Olahan, 2021.*

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang mengenai indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.9 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Ketepatan waktu	30	14	3	47
2	Kecepatan pelayanan	30	14	3	47

Total Skor	94
-------------------	-----------

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $20 \times 3 = 60$

Skor Tertinggi Indikator : $60 \times 2 = 120$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{94}{120} \times 100$$

$$= \frac{9.400}{120}$$

$$= 78\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Pegawai terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Waktu Penyelesaian berada dalam kategori **Baik** dengan persentase 78%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden Pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang responden mengenai indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.10: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan waktu	3	6	6	15
2	Kecepatan pelayanan	2	5	8	15

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang mengenai indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.11: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Ketepatan waktu	9	12	6	27

2	Kecepatan pelayanan	6	10	8	24
Total Skor					51

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $15 \times 3 = 45$

Skor Tertinggi Indikator : $45 \times 2 = 90$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{51}{90} \times 100$$

$$= \frac{5.100}{90}$$

$$= 57\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Waktu Penyelesaian berada dalam kategori **Cukup Baik** dengan persentase 57%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden Masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Adapun analisis peneliti terhadap indikator Waktu Penyelesaian yaitu masih ada pegawai dan masyarakat yang memberikan jawaban belum terlihat adanya keselarasan serta keterpaduan dalam indikator Waktu Penyelesaian. Mereka menilai bahwa pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan tidak tepat waktu, selain itu pelayanan yang diberikan

pegawai DPMPTSP Pelalawan juga sangat lambat dan selesainya cukup lama, sehingga jawaban responden lebih dominan pada penilaian cukup baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Budi Surlani, S.Hut., MM selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan mengenai indikator Waktu Penyelesaian, beliau menjelaskan bahwa :

“Waktu penyelesaian dalam pengurusan izin tempat usaha menengah di DPMPTSP Pelalawan itu bisa cepat dan juga bisa lama, tergantung persyaratan pemohon tersebut apakah sudah lengkap atau belum dan sudah memenuhi syarat atau belum. Akan tetapi pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan saya pikir sudah cukup baik dan semua pegawai disini sudah melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin”. (Wawancara : Kamis, 16 Juli 2020, pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan mengenai indikator Waktu Penyelesaian, peneliti melihat bahwa dalam pengurusan tempat izin usaha menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan tidak bisa selesai dalam satu hari. Biasanya pengurusan ini akan selesai dalam tujuh atau bahkan lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. Sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan izin tempat usaha menengah menilai bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan kerjanya lambat dan waktu penyelesaiannya tidak pernah tepat waktu.

Berdasarkan hasil tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan, serta hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Waktu Penyelesaian dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu*

Pintu Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berada pada kategori penilaian “Cukup Baik”, karena dalam pengurusan tempat izin usaha menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan tidak bisa selesai dalam satu hari. Biasanya pengurusan ini akan selesai dalam tujuh hari atau bahkan lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. Sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan izin tempat usaha menengah menilai bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan kerjanya lambat dan waktu penyelesaiannya tidak pernah tepat waktu sesuai yang telah ditetapkan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan pengelolaan jasa. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Biaya pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan, dan Pegawai tidak meminta biaya lebih (pungli).

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang responden mengenai indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.12: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan	15	5	-	20
2	Pegawai tidak meminta biaya lebih (pungli)	15	5	-	20

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang mengenai indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.13: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Biaya pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan	45	10	-	55
2	Pegawai tidak meminta biaya lebih (pungli)	45	10	-	55
Total Skor					110

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $20 \times 3 = 60$

Skor Tertinggi Indikator : $60 \times 2 = 120$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{110}{120} \times 100$$

$$= \frac{11.000}{120}$$

$$= 92\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Pegawai terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Biaya Pelayanan berada dalam kategori **Baik** dengan persentase 92%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden Pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang responden mengenai indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.14: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan	2	6	7	15
2	Pegawai tidak meminta biaya lebih (pungli)	1	6	8	15

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang mengenai indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.15: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Biaya pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan	6	12	7	25
2	Pegawai tidak meminta biaya lebih (pungli)	3	12	8	23
Total Skor					48

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $15 \times 3 = 45$

Skor Tertinggi Indikator : $45 \times 2 = 90$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{48}{90} \times 100$$

$$= \frac{4.800}{90}$$

$$= 53\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Biaya Pelayanan berada dalam kategori **Cukup Baik** dengan persentase 53%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden Masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Adapun analisis peneliti terhadap indikator Biaya Pelayanan yaitu masih ada pegawai dan masyarakat yang memberikan jawaban belum terlihat adanya keselarasan serta keterpaduan dalam indikator Biaya Pelayanan. Mereka menilai bahwa biaya pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah ini tergolong mahal dari harga yang ditentukan, yakni mencapai Rp.300.000, sementara harga yang sebenarnya sebesar Rp.100.000 berdasarkan Perda Nomor 36 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah, sehingga masyarakat merasa dirugikan serta berprasangka

buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, sehingga jawaban responden lebih dominan pada penilaian cukup baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Budi Surlani, S.Hut., MM selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan mengenai indikator Biaya Pelayanan, beliau menjelaskan bahwa :

“Biaya pelayanan dalam pengurusan izin tempat usaha menengah di DPMPTSP Pelalawan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Selain itu pegawai DPMPTSP Kabupaten Pelalawan juga tidak meminta biaya lebih dari harga yang sudah ditentukan dan pegawai kami juga tidak adak melakukan pungutan liar. Apabila ada oknum pegawai yang melakukan pungli, maka kami akan langsung menindak tegas dengan memberikan sanksi serius”. (Wawancara : Kamis, 16 Juli 2020, pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan mengenai indikator Biaya Pelayanan, peneliti melihat bahwa ada beberapa masyarakat yang mengurus tempat izin usaha menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, biaya pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah ini tergolong mahal dari harga yang ditentukan, yakni mencapai Rp.300.000, padahal harga yang sebenarnya sebesar Rp.100.000 berdasarkan Perda Nomor 36 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah, sehingga masyarakat merasa dirugikan serta berprasangka buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat melalui kuisisioner, hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan, serta hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Biaya Pelayanan dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berada pada kategori penilaian “Cukup Baik”, karena ada beberapa masyarakat yang mengurus tempat izin usaha menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, mereka mendapati biaya pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah ini tergolong mahal dari harga yang ditentukan, yakni mencapai Rp.300.000, padahal harga yang sebenarnya sebesar Rp.100.000 berdasarkan Perda Nomor 36 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah, sehingga masyarakat merasa dirugikan serta berprasangka buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.

4. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Produk yang dihasilkan lengkap, dan Berkas yang diterima tidak ada salah penulisan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang responden mengenai indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.16: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Produk yang dihasilkan lengkap	18	2	-	20
2	Berkas yang diterima tidak ada salah penulisan	15	5	-	20

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang mengenai indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.17: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Produk yang dihasilkan lengkap	54	4	-	58
2	Berkas yang diterima tidak ada salah penulisan	45	10	-	55
Total Skor					113

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $20 \times 3 = 60$

Skor Tertinggi Indikator : $60 \times 2 = 120$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{113}{120} \times 100$$

$$= \frac{11.300}{120}$$

$$= 94\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Pegawai terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Produk Pelayanan berada dalam kategori **Baik** dengan persentase 94%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden Pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang responden mengenai indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.18: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan

Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Produk yang dihasilkan lengkap	4	7	4	15
2	Berkas yang diterima tidak ada salah penulisan	2	7	6	15

Sumber : *Data Olahan, 2021.*

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang mengenai indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.19: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Produk yang dihasilkan lengkap	12	14	4	30
2	Berkas yang diterima tidak ada salah penulisan	6	14	6	26
Total Skor					56

Sumber : *Data Olahan, 2021.*

Skor Tertinggi : $15 \times 3 = 45$

Skor Tertinggi Indikator : $45 \times 2 = 90$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{56}{90} \times 100$$

$$= \frac{5.600}{90}$$

$$= 62\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Produk Pelayanan berada dalam kategori **Cukup Baik** dengan persentase 62%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden Masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Adapun analisis peneliti terhadap indikator Produk Pelayanan yaitu masih ada pegawai dan masyarakat yang memberikan jawaban belum terlihat adanya keselarasan serta keterpaduan dalam indikator Produk Pelayanan. Mereka menilai bahwa produk pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan sudah lengkap, akan tetapi sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama, atau nama tempat, dan atau penulisan angka dalam berkas izin tempat usaha, sehingga jawaban responden lebih dominan pada penilaian cukup baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Budi Surlani, S.Hut., MM selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan mengenai indikator Produk Pelayanan, beliau menjelaskan bahwa :

“Produk pelayanan yang dihasilkan oleh DPMPTSP Kabupaten Pelalawan kepada masyarakat sudah lengkap sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu berkas izin tempat usaha yang diterima oleh masyarakat juga tidak ada salah penulisan, karena pegawai kami sudah mengeceknya terlebih dahulu sebelum diberikan kepada masyarakat yang mengurusnya. Dan apabila ada terjadi kesalahan penulisan, maka masyarakat dapat melapor ke pegawai kami dan pegawai kami akan memperbaikinya”. (Wawancara : Kamis, 16 Juli 2020, pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan mengenai indikator Produk Pelayanan, peneliti melihat bahwa dalam pengurusan tempat izin usaha menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, produk pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan yang diterima oleh masyarakat sudah lengkap, akan tetapi dalam penulisan atau pengetikan berkas sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama, atau nama tempat, dan atau penulisan angka dalam berkas izin tempat usaha yang diurus oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan, serta hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Produk Pelayanan dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berada pada kategori penilaian “Cukup Baik”, karena dalam pengurusan izin tempat usaha menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Pelalawan, produk pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan yang diterima oleh masyarakat sudah lengkap, akan tetapi dalam penulisan atau pengetikan berkas sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama, atau nama tempat, dan atau penulisan angka dalam berkas izin tempat usaha yang diurus oleh masyarakat. Sehingga masyarakat menilai bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Pelalawan kurang teliti dalam bekerja.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan dan juga merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Tersedia peralatan yang lengkap, dan Tersedia fasilitas pendukung.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang responden mengenai indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.20: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedia peralatan yang lengkap	10	8	2	20
2	Tersedia fasilitas pendukung	10	8	2	20

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang mengenai indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.21: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Tersedia peralatan yang lengkap	30	16	2	48
2	Tersedia fasilitas pendukung	30	16	2	48
Total Skor					96

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $20 \times 3 = 60$

Skor Tertinggi Indikator : $60 \times 2 = 120$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{96}{120} \times 100$$

$$= \frac{9.600}{120}$$

$$= \mathbf{80\%}$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Pegawai terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Sarana dan Prasarana berada dalam kategori **Baik** dengan persentase 80%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden Pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang responden mengenai indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.22: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedia peralatan yang lengkap	4	8	3	15
2	Tersedia fasilitas pendukung	2	8	5	15

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang mengenai indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.23: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Tersedia peralatan yang lengkap	12	16	3	31
2	Tersedia fasilitas pendukung	6	16	5	27
Total Skor					58

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $15 \times 3 = 45$

Skor Tertinggi Indikator : $45 \times 2 = 90$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{58}{90} \times 100$$

$$= \frac{5.800}{90}$$

$$= 64\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Sarana dan Prasarana berada dalam kategori **Cukup Baik** dengan persentase 64%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden Masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Adapun analisis peneliti terhadap indikator Sarana dan Prasarana yaitu masih ada pegawai dan masyarakat yang memberikan jawaban belum terlihat adanya keselarasan serta keterpaduan dalam indikator Sarana dan Prasarana. Mereka menilai bahwa peralatan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan sudah tersedia dengan cukup lengkap, selain itu fasilitas pendukung yang ada di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan juga cukup baik, akan tetapi AC diruang tunggu kurang dingin, kemudian kursinya juga kurang nyaman, dan toiletnya juga kurang

bersih, serta tidak tersedia musholla, sehingga jawaban responden lebih dominan pada penilaian cukup baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Budi Surlani, S.Hut., MM selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan mengenai indikator Sarana dan Prasarana, beliau menjelaskan bahwa :

“Sarana dan prasarana di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan saya pikir sudah cukup baik, meskipun ada yang harus dilakukan perbaikan terhadap pembangunan yang sudah tua ini. Kemudian untuk peralatan untuk pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan disini sudah cukup lengkap, karena sudah bisa melayani kebutuhan masyarakat dengan baik. Kemudian untuk fasilitas pendukung, saya kira juga sudah cukup bagus, dan sudah layak untuk dikonsumsi oleh publik yang datang ke kantor ini”. (Wawancara : Kamis, 16 Juli 2020, pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan mengenai indikator Sarana dan Prasarana, peneliti melihat bahwa sarana dan prasarana di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan seperti peralatan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan sudah cukup lengkap, selain itu juga fasilitas pendukung yang ada di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan juga cukup lumayan bagus, namun mesin pendingin atau AC diruang tunggu dalam keadaan rusak, kemudian kursinya juga kurang nyaman, dan toiletnya juga kurang bersih, serta tidak tersedia musholla di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan, serta hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Sarana dan Prasarana dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu*

Pintu Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berada pada kategori penilaian “Cukup Baik”, karena sarana dan prasarana di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan seperti peralatan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan sudah cukup lengkap, selain itu juga fasilitas pendukung yang ada di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan juga cukup lumayan bagus, namun mesin pendingin atau AC diruang tunggu dalam keadaan rusak, kemudian kursinya juga kurang nyaman, dan toiletnya juga kurang bersih dan cukup kotor, serta tidak tersedia musholla di kantor Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan*.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelayanan adalah karakteristik dasar perilaku individu atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan atau situasi. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Pegawai memiliki pengetahuan yang baik, dan Sikap pegawai dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang responden mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.24: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu*

Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik	8	12	-	20
2	Sikap pegawai dalam melayani masyarakat	10	10	-	20

Sumber : Data Olahan, 2021.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Pegawai yang berjumlah 20 orang mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.25: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik	24	24	-	48
2	Sikap pegawai dalam melayani masyarakat	30	20	-	50
Total Skor					98

Sumber : Data Olahan, 2021.

Skor Tertinggi : $20 \times 3 = 60$

Skor Tertinggi Indikator : $60 \times 2 = 120$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{98}{120} \times 100$$

$$= \frac{9.800}{120}$$

$$= 82\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Pegawai terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada dalam kategori **Baik** dengan persentase 82%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden Pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang responden mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.26: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis

Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik	3	8	4	15
2	Sikap pegawai dalam melayani masyarakat	2	6	7	15

Sumber : *Data Olahan, 2021.*

Selanjutnya untuk mengetahui analisis distribusi tanggapan responden Masyarakat yang berjumlah 15 orang mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.27: Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3 skor)	(2 skor)	(1 skor)	
1	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik	9	16	4	29
2	Sikap pegawai dalam melayani masyarakat	6	12	7	25
Total Skor					54

Sumber : *Data Olahan, 2021.*

Skor Tertinggi : $15 \times 3 = 45$

Skor Tertinggi Indikator : $45 \times 2 = 90$

$$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$$

$$\% = \frac{54}{90} \times 100$$

$$= \frac{5.400}{90}$$

$$= 60\%$$

Dari hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dalam indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada dalam kategori **Cukup Baik** dengan persentase 60%. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden Masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Adapun analisis peneliti terhadap indikator Kompetensi Petugas Pelayanan yaitu masih ada pegawai dan masyarakat yang memberikan jawaban belum terlihat adanya keselarasan serta keterpaduan dalam indikator Kompetensi Petugas Pelayanan. Mereka menilai bahwa kompetensi petugas pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan masih kurang baik. Dari segi pengetahuan, pegawai DPMPTSP sudah memiliki pengetahuan yang cukup baik karena sudah diberikan pelatihan kerja. Namun dari segi sikap pegawai dalam melayani masyarakat masih belum cukup memuaskan dimata masyarakat, karena sikap

pegawai kurang ramah serta tidak acuh, sehingga jawaban responden lebih dominan pada penilaian cukup baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Budi Surlani, S.Hut., MM selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan Kabid Pelayanan Perizinan mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, beliau menjelaskan bahwa :

“Kompetensi petugas pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan saya pikir sudah cukup baik dan kinerjanya juga sudah maksimal. Pegawai disini siap bekerja melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Dari segi pengetahuan, pegawai disini sudah memiliki pengetahuan yang baik karena sudah diberikan pelatihan. Selain itu sikap pegawai dalam melayani masyarakat juga sudah sangat baik, sopan dan juga ramah, serta memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan akurat. Karena itu sudah merupakan tugas pegawai untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang membutuhkan”. (Wawancara : Kamis, 16 Juli 2020, pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, peneliti melihat bahwa kompetensi petugas pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan masih kurang baik. Dari segi pengetahuan, pegawai DPMPTSP sudah memiliki pengetahuan yang cukup baik karena sudah diberikan pelatihan kerja. Namun dari segi sikap pegawai dalam melayani masyarakat masih belum cukup memuaskan dimata masyarakat, karena sikap pegawai kurang ramah, kurang senyum serta acuh tak acuh. Sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan tempat izin usaha menengah merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dan

Kabid Pelayanan Perizinan, serta hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kompetensi Petugas Pelayanan dalam penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berada pada kategori penilaian “Cukup Baik”, karena kompetensi petugas pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan masih kurang baik. Dari segi pengetahuan, pegawai DPMPTSP sudah memiliki pengetahuan yang cukup baik karena sudah diberikan pelatihan kerja. Namun dari segi sikap pegawai dalam melayani masyarakat masih belum cukup memuaskan dimata masyarakat, karena sikap pegawai kurang ramah, kurang senyum serta acuh tak acuh. Sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan tempat izin usaha menengah merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Pegawai terhadap penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.28 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Variabel	Indikator	Persentase (%)
1.	Pelayanan Perizinan	1. Prosedur Pelayanan	98%
		2. Waktu Penyelesaian	78%
		3. Biaya Pelayanan	92%
		4. Produk Pelayanan	94%
		5. Sarana dan Prasarana	80%
		6. Kompetensi Petugas Pelayanan	82%
Total			524%
Rata-rata			87%

Sumber : Data Olahan, 2021.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden Pegawai sebanyak 20 orang diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dikategorikan **Baik** dengan total persentase sebesar 87%. Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Para pegawai Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* menilai bahwa pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan sudah cukup baik karena pegawai DPMPTSP sudah melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin. Kemudian prosedur pelayanan dalam pengurusan izin tempat usaha menengah di kantor DPMPTSP Pelalawan juga sudah tersedia. Serta pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP kepada masyarakat yang mengurus izin tempat usaha menengah juga sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat terhadap penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.29 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

No	Variabel	Indikator	Persentase (%)
1.	Pelayanan Perizinan	1. Prosedur Pelayanan	62%
		2. Waktu Penyelesaian	57%
		3. Biaya Pelayanan	53%
		4. Produk Pelayanan	62%
		5. Sarana dan Prasarana	64%
		6. Kompetensi Petugas Pelayanan	60%
Total			358%
Rata-rata			60%

Sumber : Data Olahan, 2021.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat sebanyak 15 orang diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) dikategorikan **Cukup Baik** dengan total persentase sebesar 60%. Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Masyarakat yang mengurus izin tempat usaha menengah di DPMPTSP Plealawan menilai bahwa pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan sudah cukup baik. Karena di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan memang sudah memiliki mekanisme atau prosedur pelayanan, akan tetapi pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTSP kurang sesuai dengan prosedur. Disamping itu juga, informasi yang disampaikan pegawai DPMPTSP Pelalawan kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan izin

usaha tidak jelas, sehingga masyarakat kurang paham dan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat disaat melakukan pengurusan izin usaha, karena masyarakat harus selalu bertanya di setiap tahapan proses pegurusan yang dilalui oleh masyarakat.

Jadi, berdasarkan dari hasil data kuisisioner, wawancara, serta observasi penulis dilapangan maka dapat dinyatakan bahwa Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), secara keseluruhan sudah cukup baik.

Selanjutnya berdasarkan analisis peneliti, pelayanan perizinan pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* terkait pengurusan izin tempat usaha menengah sudah cukup baik. Dari segi Prosedur Pelayanan, di kantor Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* sudah memiliki prosedur pelayanan. Akan tetapi pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTSP belum sesuai dengan prosedur. Disamping itu juga, informasi yang disampaikan pegawai DPMPTSP Pelalawan kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan izin usaha tidak jelas, sehingga masyarakat kurang paham dan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat disaat melakukan pengurusan izin usaha, karena masyarakat harus selalu bertanya di setiap tahap proses pegurusan yang dilalui.

Kemudian dari segi Waktu Penyelesaian, dalam pengurusan tempat izin usaha menengah di kantor Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* tidak bisa selesai dalam satu hari. Biasanya pengurusan

ini akan selesai dalam tujuh atau bahkan lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. Sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan tempat izin usaha menengah menilai bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan kerjanya lambat dan waktu penyelesaiannya tidak pernah tepat waktu.

Selanjutnya dari segi Biaya Pelayanan, ada beberapa masyarakat yang mengurus tempat izin usaha menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, biaya pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah ini tergolong mahal dari harga yang ditentukan, yakni mencapai Rp.300.000, padahal harga yang sebenarnya sebesar Rp.100.000 berdasarkan Perda Nomor 36 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah, sehingga masyarakat merasa dirugikan serta berprasangka buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.

Kemudian dari segi Produk Pelayanan, dalam pengurusan tempat izin usaha menengah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, produk pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan yang diterima oleh masyarakat sudah lengkap, akan tetapi dalam penulisan atau pengetikan berkas sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama, atau nama tempat, dan atau penulisan angka dalam berkas izin tempat usaha yang diurus oleh masyarakat.

Selanjutnya dari segi Sarana dan Prasarana, sarana dan prasarana di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan seperti peralatan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan sudah cukup lengkap,

selain itu juga fasilitas pendukung yang ada di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan juga cukup lumayan bagus, meskipun mesin pendingin atau AC diruang tunggu kurang dingin, kemudian kursinya juga kurang nyaman, dan toiletnya juga kurang bersih, serta tidak tersedia musholla di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.

Dan dari segi Kompetensi Petugas Pelayanan, kompetensi petugas pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pelalawan masih kurang baik. Dari segi pengetahuan, pegawai DPMPTSP sudah memiliki pengetahuan yang cukup baik karena sudah diberikan pelatihan kerja. Namun dari segi sikap pegawai dalam melayani masyarakat masih belum cukup memuaskan dimata masyarakat, karena sikap pegawai kurang ramah, kurang senyum serta acuh tak acuh. Sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan tempat izin usaha menengah merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan.

E. Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), yaitu sebagai berikut :

1. Biaya pengurusan izin tempat usaha menengah ini masih ada masyarakat yang mengurusnya mahal hingga mencapai Rp.300.000, dari yang

sebenarnya sebesar Rp.100.000 berdasarkan Perda Nomor 36 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah, sehingga masyarakat merasa dirugikan dan berprasangka buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.

2. Lambatnya proses pengurusan izin tempat usaha menengah yang disebabkan pegawai sering tidak berada ditempat pada jam kerja (yang seharusnya bisa selesai dalam 5 hari kerja, namun baru selesai hingga 8 hari-10 hari), sehingga waktu pelayanan menjadi tidak efisien.
3. Informasi yang disampaikan pegawai DPMPTSP Pelalawan kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan izin usaha tidak jelas, sehingga masyarakat kurang paham dan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat disaat melakukan pengurusan izin usaha, karena masyarakat harus selalu bertanya di setiap tahap proses pengurusan yang dilalui.

BAB VI

PENUTUP

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kabupaten *Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah), banyak yang telah peneliti temui berdasarkan observasi langsung ke lapangan, wawancara dan kuisioner yang telah peneliti berikan kepada seluruh responden yang diperlukan dengan enam indikator yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Maka dari itu peneliti telah menarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk indikator Prosedur Pelayanan berada pada kategori Cukup Baik, karena di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan sudah memiliki prosedur pelayanan, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP belum sesuai dengan prosedur.
2. Untuk indikator Waktu Penyelesaian berada pada kategori Cukup Baik, karena lambatnya proses pengurusan izin tempat usaha menengah yang disebabkan pegawai sering tidak berada ditempat pada jam kerja (yang seharusnya bisa selesai dalam 5 hari kerja, namun baru selesai hingga 8 hari-10 hari).

3. Untuk indikator Biaya Pelayanan berada pada kategori Cukup Baik, karena biaya pelayanan pengurusan izin tempat usaha menengah tergolong mahal dari harga yang ditentukan, yakni mencapai Rp.300.000, padahal harga yang sebenarnya sebesar Rp.100.000 berdasarkan Perda Nomor 36 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah.
4. Untuk indikator Produk Pelayanan berada pada kategori Cukup Baik, karena berkas yang diterima oleh masyarakat sudah lengkap, akan tetapi dalam penulisan berkas sering izin tempat usaha sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama, tempat, atau penulisan angka.
5. Untuk indikator Sarana dan Prasarana berada pada kategori Cukup Baik, karena fasilitas pendukung yang ada di kantor DPMPTSP sudah cukup lumayan bagus, meskipun mesin pendingin atau AC diruang tunggu kurang dingin, kemudian kursinya juga kurang nyaman, dan toiletnya juga kurang bersih, serta tidak tersedia musholla.
6. Untuk indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada pada kategori Cukup Baik, karena dari segi pengetahuan, pegawai DPMPTSP sudah memiliki pengetahuan yang cukup baik karena sudah diberikan pelatihan kerja. Namun dari segi sikap pegawai dalam melayani masyarakat masih belum cukup memuaskan dimata masyarakat, karena sikap pegawai kepada masyarakat kurang ramah, kurang senyum serta acuh tak acuh.
7. Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal* dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) berada pada kategori penilaian Cukup Baik.

8. Faktor penghambat dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas *Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan* (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah) adalah sebagai berikut :

- 1) Biaya pengurusan izin tempat usaha menengah ini masih ada masyarakat yang mengurusnya mahal hingga mencapai Rp.300.000, dari yang sebenarnya sebesar Rp.100.000 berdasarkan Perda Nomor 36 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah, sehingga masyarakat merasa dirugikan dan berprasangka buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.
- 2) Lambatnya proses pengurusan izin tempat usaha menengah yang disebabkan pegawai sering tidak berada ditempat pada jam kerja (yang seharusnya bisa selesai dalam 5 hari kerja, namun baru selesai hingga 8 hari-10 hari), sehingga waktu pelayanan menjadi tidak efisien.
- 3) Informasi yang disampaikan pegawai DPMPTSP Pelalawan kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan izin usaha tidak jelas, sehingga masyarakat kurang paham dan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat disaat melakukan pengurusan izin usaha, karena masyarakat harus selalu bertanya di setiap tahap proses pengurusan yang dilalui.

G. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan faktor penghambat pada hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Seharusnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan konsisten dalam menetapkan biaya pengurusan izin tempat usaha menengah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh aturan yang berlaku, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan.
2. Seharusnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan konsisten dalam waktu penyelesaian berkas izin tempat usaha menengah, sehingga waktu pelayanan menjadi efisien.
3. Seharusnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan izin tempat usaha, sehingga masyarakat paham terhadap setiap alur/tahapan proses pengurusan izin tempat usaha hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

Literature

Anggara, Kusuma. 2012. *Organisasi dan Manajemen di Era Global*. Bandung: Alfabeta.

- Admosudirjo, 2003. *Pembahasan Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah dan pemerintahan Desa*. Bandung: Angkasa Grafindo.
- Andrew, Sikula. 2009. *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Surabaya: Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.
- Donni, Juni Priansa & Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Effendi, Khasan. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Indra Prahasta
- Hamim, Sufian. 2005. *Administrasi, Organisasi, Manajemen*. UIR Pres: Pekanbaru
- Hakim, Lukman. 2016. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Organisasi dan manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Hassel, Kasten. 2005. *Intisari manajemen*. Jakarta: PT Bina Aksara
- Hidayat, Asrul. 2016. *Tax Amnesty Itu Mudah*. Jakarta Selatan: Visimedia
- Kusumanegara, Husen. 2010. *Ilmu Pemerintahan dalam Organisasi*. Rineka Cipta: Jakarta
- Leo, Agustino. 2014. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. 2016. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Nawawi, Hadari. 2008. *Evaluasi dalam suatu organisasi*. Alfabeta: Jakarta.
- Nugroho, D Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: Media Komputindo
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga
- Nugroho, D Riant. 2003. *Analisa Kebijakan Publik*. Jakarta: Elexmedia

- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta
- Pasalong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwanto, Erwan Argus & Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Jakarta
- Sujianto, 2008. *Implementasi Kebijakan*. Alfa Riau, Graha UNRI Press: Pekanbaru.
- Siagian, P Sondang. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, P Sondang. 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Silalahi, TB. 2002, *Prospek Otonomi daerah di Negara RI*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Suharno. 2016. *Panduan Praktis Amnesti Pajak Indonesia*. Jakarta: Kompas.
- Syafiie, Kencana Inu. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Syafiie, Kencana Inu. 2003. *System Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, Kencana Inu. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syafri, Wirman. 2003. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI).
- Terry GR, 2009. *Organisasi dan manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta
- Winardi. 2002. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wijayanti, 2008. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Yussa, Tarmizi. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Zulkifli. 2005. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing

Zulkifli, dan Awang, Azam, dkk. 2013. *Buku Panduan Penulisan: Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: UIR Press.

Dokumentasi :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan MENPAN-RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Badan Dan Kantor Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pelalawan



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الریویة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor: 0019/A_UIR/FS-5/2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Rosy Amalia Faradilla
NPM : 147110594
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha Menengah).
Persentase Plagiasi : 24 % (95 Halaman)
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 3 Des 2020

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



Indra Satri, S.Sos., M.Si
NPK. 970702230



**PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Komplek Perkantoran Bhakti Praja Email : dpmptsp.pelalawan@gmail.com
Telp/Fax : 0761-95992. Telp : 0761-95991
PANGKALAN KERINCI

REKOMENDASI

Nomor : 504/DPMPSTP/2020/0140

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET / PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN PENELITIAN**

Berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan serta Penyelenggaraan Pelayanan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dan Surat dari DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI RIAU

Nomor : - dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : **ROSY AMALIA FARADILLA**
2. NIM / KTP : 147110594
3. Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
4. Jenjang : SI
5. Alamat : JL. PULAU PAYUNG RT.01/RW.01
6. Judul Penelitian : ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PELALAWAN (STUDI PENGURUSAN IZIN TEMPAT USAHA MENENGAH)
7. Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN PELALAWAN

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan Riset / Pra Riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Pangkalan Kerinci
Pada tanggal 21 Juli 2020



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PELALAWAN

BUDI SURLANI, S.Hut, M.M
Pembina Tk. I
NIP. 19701206 199503 1 002

Tembusan :

1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pelalawan
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan