

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIAK
(STUDI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN)**

TESIS

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



OLEH :

**NAMA : PHINTA TRI SARINA PAMUNGKAS
NPM : 177122064
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIAK
(STUDI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN)

TESIS

Oleh :

PHINTA TRI SARINA PAMUNGKAS
NPM: 177122064

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

TIM PENGUJI

Ketua



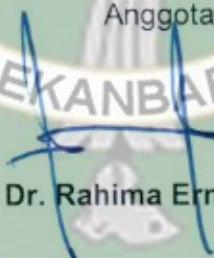
Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Sekretaris



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Anggota



Dr. Rahima Erna, M.Si

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saipul Bahri., M.Ec

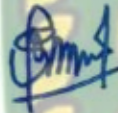
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN SIAK
(STUDI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN)**

TESIS

NAMA : PHINTA TRI SARINA PAMUNGKAS
NPM : 177122064
Bidang Kajian Utama : ADMINISTRASI PUBLIK

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I
Pekanbaru, Desember 2019



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

Pembimbing II
Pekanbaru, Desember 2019



Dr. Abdul Aziz, S.Sos. M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Islam Riau



Lilis Suriyani, S. Sos, M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif tesis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Phinta Tri Sarina Pamungkas**
NPM : 177122064
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan)

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

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) 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;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, 30 November 2019
Pembuat Pernyataan



Phinta Tri Sarina Pamungkas



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 280/A-UIR/5-PSTK/PPs/2019

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Phinta Tri Sarina Pamungkas
NPM : 177122064
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 26 November 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi.
Magister Ilmu Administrasi


Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 28 November 2019


Staf Perpustakaan


Sumardiono, S.IP



Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

Turnitin Originality Report

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIAK (STUDI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN) by Phinta Tri Sarina Pamungkas



From Prodi. Ilmu Administrasi (Tesis)

- Processed on 27-Nov-2019 15:07 +08
- ID: 1222706725
- Word Count: 30987

Similarity Index

29%

Similarity by Source

Internet Sources:

30%

Publications:

6%

Student Papers:

12%

sources:

- 1 4% match (Internet from 21-May-2019)
<https://adoc.tips/rencana-strategis-renstra-revisi.html>
- 2 3% match (Internet from 23-Nov-2019)
<https://id.scribd.com/doc/254543310/bahan-rismaKURNIA-SANIADI-pdf>
- 3 2% match (Internet from 07-Nov-2018)
[http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/10/pin_fadly_standar_pelayanan_publik_ganjiil%20\(10-18-17-02-44-35\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/10/pin_fadly_standar_pelayanan_publik_ganjiil%20(10-18-17-02-44-35).pdf)
- 4 2% match (Internet from 05-Feb-2019)
<http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/3584/3436>
- 5 2% match (Internet from 23-Apr-2019)
<https://ml.scribd.com/doc/290689146/Pengertian-Definisi-Manajemen-Strategi-Menurut-Para-Ahli>
- 6 2% match (Internet from 30-May-2016)
<http://siakkab.go.id/visi-dan-misi/>
- 7 2% match (Internet from 11-Aug-2019)
<https://pt.scribd.com/document/259527153/Skripsi-Lengkap-Fsisip-Adm-Wardha-Junianty-2>
- 8 1% match (Internet from 05-Aug-2019)
<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00781-HM%20Bab2001.pdf>
- 9 1% match (Internet from 22-May-2019)
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/21036/19689>



UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 – 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU NOMOR : 731/KPTS/PPs-UIR/2019 TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
9. Surat Permohonan Perubahan Judul Sdrri Phinta Tri Sarina Pamungkas tanggal 30 November 2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing I
2	Dr. Abdul Aziz, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : PHINTA TRI SARINA PAMUNGKAS
N P M : 177122064
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIAK (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan)".

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Dengan diterbitnya Surat Keputusan ini maka segala sesuatu yang berhubungan dengan ketentuan di atas dinyatakan tidak berlaku lagi.
6. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, Penulis haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan Judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan)**”, dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister Sains.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian penelitian ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Direktur Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Ibu Lilis Suryani, S.Sos, M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
4. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos.,M.Si dan Bapak Dr. Abdul Aziz, S.Sos. M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Ayahanda Nirwan dan Ibunda Eli Ningsih tercinta atas kerja keras dan doa restu yang tidak ternilai harganya serta seluruh keluarga besar saya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.

6. Suami tersayang Fadhil Ananta Raishan dan anakku Numa Azkadina Parveen atas motivasi dan kesabarannya memberikan semangat, kesabaran dan limpahan kasih sayang yang tak terhingga.
7. Segenap staf Pengajar, Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga dan tak ternilai untuk bekal Penulis di masa yang akan datang;
8. Seluruh Staf Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan, Tata Usaha serta Karyawan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan Tesis ini;
9. Kepala Dinas Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan dan Staf pelayanan perizinan serta Masyarakat yang mengurus Perizinan SIUP yang telah membantu penulis dalam wawancara untuk pengumpulan data penelitian;
10. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya, khususnya bagi para mahasiswa Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau, semoga Allah SWT membalas amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dan senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita, Amin.

Pekanbaru, Desember 2019
Penulis,

Phinta Tri Sarina Pamungkas

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIAK
(STUDI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN)**

ABSTRAK

Oleh : Phinta Tri Sarina Pamungkas

Kualitas pelayanan merupakan penilaian atas mutu baik atau buruknya suatu pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan masyarakat serta pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak. Teori Kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu penilaian masyarakat terhadap ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh organisasi dengan indikator, Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*). Penelitian ini bersifat *deskriptif kualitatif*. Informan penelitian ini sebanyak 17 (tujuh belas) orang Pejabat/ Staf di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dan Masyarakat yang mengurus perizinan SIUP. Teknik analisis data menggunakan teknik triangulasi. Secara umum, hasil penelitian berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*) dan Jaminan (*Assurance*) bahwa, Analisis kualitas Pelayanan perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Keberhasilan pelayanan perizinan secara online dengan menggunakan sistem *Online Single Submission/OSS* sudah “baik”. Faktor yang menghambat dalam melakukan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yaitu meliputi Dilihat dari Pelaku usaha, masih ada yang belum mengerti tentang cara sistem *Online Single Submission/OSS*, banyak yang terjadi pemohon tidak mempunyai email, sehingga harus dibuatkan terlebih dahulu oleh petugas pelayanan dan harus mengecek ulang data pemohon dari awal, karena email ini berfungsi untuk menerima notifikasi dan syarat dari pengurusan izin tersebut dan Jaringan internet yang belum merata di beberapa bagian daerah di Kabupaten Siak, sehingga masyarakat masih ada yang mengurus perizinan secara manual.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Perizinan, Usaha.*

**ANALYSIS OF QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE INTEGRATED
INVESTMENT AND SERVICE SERVICES OF SIAK DISTRICT
(STUDY OF TRADE BUSINESS LICENSE SERVICES)**

ABSTRACT

By : Phinta Tri Sarina Pamungkas

Quality of service is an assessment of the quality of good or bad service. Service is said to be of quality if the service provided exceeds the expectations of the community and the service meets the needs and expectations of the community. This study aims to analyze how the quality of licensing services, especially in the management of Trading Business Licenses (SIUP) given by the Office of Investment and Integrated Services One Door (DPMPTSP) Siak Regency. Service Quality Theory according to Parasuraman, namely the community's assessment of the physical appearance of buildings, equipment, employees, and other facilities owned by the organization with indicators, Physical Evidence (Tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Empathy (Empathy), Assurance (Assurance). This research is descriptive qualitative. The informants of this study were 17 (seventeen) Officers / Staff in the Office of Investment and Integrated Services of the One Gate of Siak Regency and the People who took care of SIUP licensing. Data analysis techniques using triangulation techniques. In general, the results of the study are based on service quality indicators namely Physical Evidence (Tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Empathy (Empathy) and Assurance (Assurance) that, Analysis of the quality of licensing services in the Office of Investment and Integrated Services Office Satu Pintu Siak Regency The success of online licensing services using the Online Single Submission / OSS system is already "good". Factors that hinder the licensing service at the Office of Investment and Integrated Services of the One Door District of Siak District include those seen from business actors, there are still those who do not understand how the Online Single Submission / OSS system occurs, many of which occur that the applicant does not have email, so it must be made in advance by the service officer and must re-check the applicant's data from the beginning, because this email serves to receive notifications and the terms of the management of the permit and the internet network that has not been evenly distributed in several parts of Siak Regency, so that there are still people who take care of licensing manually.

Keywords: Service Quality, Licensing, Business.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	22
2.1 Kajian Pustaka	22
2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik.....	22
2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi.....	25
2.1.3 Konsep Strategi.....	35
2.1.3.1 Manajemen Strategi.....	40
2.1.4 Konsep Pelayanan Publik.....	41
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan.....	41
2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	43
2.1.4.3 Manajemen Pelayanan	47
2.1.4.4 Motivasi Pelayanan Publik	50
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	52
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	52
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	54
2.1.5.3 Faktor Kualitas Pelayanan Publik	54

2.1.6 Kepatuhan Standar Pelayanan Publik.....	56
2.1.6.1 Pengertian Kepatuhan	56
2.1.6.2 Pelaksanaan Kepatuhan.....	57
2.1.6.3 Standar Pengukuran Pelayanan Publik	58
2.2 Kerangka Pikiran	63
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	63
2.4 Konsep Operasional	67
2.5 Operasional Variabel	70
BAB III METODE PENELITIAN.....	71
3.1 Tipe / Jenis Penelitian	71
3.2 Lokasi Penelitian	71
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	72
3.4 Informan Penelitian	73
3.5 Teknik Pengumpulan Data	75
3.6 Analisis Data	76
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	77
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Siak.....	77
4.1.1 Sejarah Terbentuknya Kabupaten Siak.....	77
4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Siak.....	80
4.2 DPMPTSP Kabupaten Siak.....	85
4.2.1 Gambaran Umum.....	85
4.2.2 Visi dan Misi.....	86
4.2.3 Tugas, Pokok dan Fungsi	87
4.2.4 Struktur Organisasi	89
4.2.5 Sumber Daya Manusia.....	97
4.2.6 Dukungan Teknologi Informasi	99

BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	101
5.1 Penyajian Data Informan	101
5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	104
5.3. Faktor dan kendala penghambat pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP Kabupaten Siak.....	155
BAB VI PENUTUP.....	162
6.1 Kesimpulan	162
6.2 Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA	167
LAMPIRAN.....	172

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. : Inovasi Pengembangan Sistem Informasi Perizinan DPMPTSP Kabupaten Siak.....	5
1.2. : Jenis Pelayanan Perijinan DPMPTSP Kabupaten Siak.....	7
1.3. : Standar Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kabupaten Siak	8
1.4. : Penerbitan SIUP Oleh DPMPTSP Tahun 2013 s.d 2017.....	13
1.5. : SOP Pengurusan SIUP Tahun 2018.....	14
2.1. : Hasil Penelitian Terdahulu.....	64
2.2. : Operasional Variabel.....	70
3.1. : Informan Penelitian.....	74
3.2. : Jadwal Kegiatan Penelitian	77
4.1. : Jumlah ASN berdasarkan Golongan DPMPTSP Kabupaten Siak.....	97
4.2. : Jumlah ASN berdasarkan Jabatan DPMPTSP Kabupaten Siak.....	98
4.3. : Sumber Daya Aparatur berdasarkan Pendidikan DPMPTSP Kabupaten Siak.....	98
5.1. : Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan jenis kelamin	102
5.2. : Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Tingkat Pendidikan	103
5.3. : Jawaban Informan Utama.....	106
5.4. : Jenis Perizinan secara OSS.....	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikiran Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Surat Izin Usaha Perdagangan).....	63
4.1 Struktur Organisasi.....	89
5.1 Alur Pengaduan Masyarakat.....	142



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dimana tujuan pemberian otonomi kepada daerah adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan dalam rangka pelayanan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan di daerah.

Pelayanan publik dengan diberlakukannya penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pada pasal 344 ayat (1) bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya Pelayanan Publik berdasarkan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah memberi konsekuensi adanya pemberian kewenangan, hak dan kewajiban untuk mengelola urusan pemerintah di bidang tertentu. Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan publik di daerah, salah satunya untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan dan kewenangannya. Selain itu pemerintah daerah juga memiliki kewenangan untuk membuat berbagai regulasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintah.

Peranan Pemerintah dalam era reformasi dan otonomi daerah saat ini mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang dengan adanya paradigma yang makin memandirikan daerah. Pemerintah berperan sebagai fasilitator dan regulator yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan azas pemerintahan yang demokratis. Peranan Pemerintah ini menuntut agar pemerintah (birokrasi) memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tatanan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat pada dewasa ini adalah pelayanan publik dibidang administrasi pemerintahan khususnya administrasi penanaman modal serta perizinan dan nonperizinan. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada bidang- bidang pelayanan lainnya.

Pemerintah sebagai *public service* harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah dan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan

karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Maka cukup jelas, bahwa pelayanan harus mampu dilaksanakan baik oleh Instansi Pemerintah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Model Pelayanan Perijinan Satu Pintu (*onestop service*) yang dimulai tahun 2006 berdasarkan Permendagri Nomor: 24 Tahun 2006 jo Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 diharapkan menjadi jawaban atas masalah perijinan ini. Pemerintah juga membuat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Penanaman Modal di daerah berdasarkan Peraturan Presiden Nomor: 27 Tahun 2009 dan Peraturan Kepala BKPM nomor 11 sampai dengan 14 Tahun 2009. PTSP di bidang penanaman modal bertujuan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan perijinan dan non perijinan penanaman modal, fasilitas fiskal dan non fiskal, informasi mengenai penanaman modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, memudahkan dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perijinan dan non perijinan. Pemerintah melakukan penyederhanaan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah transparan pasti dan terjangkau.

Penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Asas Pelayanan

Publik tersebut tidak akan berjalan tanpa adanya dinas atau instansi pemerintahan sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal menyediakan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia memberikan suatu bentuk penghargaan kepatuhan pada seluruh pemerintahan yang terdiri dari tingkat kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota.

Kabupaten Siak menerima penghargaan pelayanan publik dari Ombudsman RI pada tahun 2016 dengan predikat kepatuhan tinggi atau zona hijau dan berada diperingkat ke 14 dari 107 Kabupaten lainnya. Penghargaan ini diberikan karena tingkat kepatuhan pemerintah daerah melalui SKPD dalam menginformasikan standar pelayanan publik pada setiap produk layanannya kepada masyarakat.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak memiliki motto, "CINTA" cepat, Inovatif, Nyaman, Transparan dan Akuntabel" filosofi diatas dapat diartikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak berkomitmen untuk melakukan pelayanan pada masyarakat yang benar-benar dapat diproses dengan cepat, dengan melakukan Inovatif terbaik,

transparan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berusaha menerapkan Standar Pelayanan Minimal yang disusun bersamaan dengan penyusunan ISO (*International Standart Organization*) 9001. Berikut pengembangan Sistem Informasi Perizinan dari tahun ke tahun pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak:

Tabel 1.1
Inovasi Pengembangan Sistem Informasi Perizinan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kabupaten Siak

No	Inovasi Sistem Perizinan	Tahun	Keterangan
1.	Program Whistle Blowing System (WBS),	2012	Membangun aplikasi/system informasi perizinan yang dapat memproses dan menyimpan data (database) perizinan.
2.	Sistem informasi perizinan terpadu (SIPT)	2013	Tujuan ini diarahkan pada upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan perizinan dan penanaman modal yang ditandai dengan Peningkatan Jumlah Badan Usaha baru yang memiliki Izin di Kabupaten Siak.
3.	Sistem Perizinan Online dan Tracking System (SPOTS)	2014	Inovasi pelayanan publik sehingga pelaku usaha yang sedang melakukan pengurusan izin dapat menelusuri sampai dimana proses pada berkas yang diajukan selain itu Pelaku usaha juga dan melakukan pendaftaran dan pengurusan izin secara online.
4.	Sistem Informasi Perizinan 3 In 1 (<i>Online System, Tracking System, dan Warning System</i>) atau sering disebut OTW SIAK	2015	Online, Tracking, Warning, Sign & stAmp eleKtronik (OTW) merupakan terobosan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak dalam

			mengatasi permasalahan pelayanan perizinan (jarak, waktu, dan biaya). OTW SIAK dapat diakses menggunakan Komputer atau Smartphone dengan membuka website http://dpmptsp.siakkab.go.id .
5.	Sistem Informasi Notifikasi dan Sertifikat Elektronik (SINSE)	2016	Melalui SINSE, pemohon dapat melakukan pendaftaran perizinan secara online (http://dpmptsp.siakkab.go.id), apabila permohonan diterima maka pemohon akan mendapatkan SMS Notifikasi untuk melakukan <i>Tracking</i> (penelusuran posisi perizinan). Setiap proses perizinan akan mendapatkan SMS Notifikasi dan dilakukan secara online mulai dari <i>Front Office</i> , <i>Back Office</i> , Kepala Bidang Perizinan, Sekretaris, dan Kepala DPMPTSP Kabupaten Siak.
6.	Sistem Perizinan Terpadu Daring (Online Single Submission/OSS)	2018	Sistem berbasis teknologi informasi yang menghubungkan sistem pelayanan perizinan terpusat (PTSP Pusat) di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang saat ini menggunakan SPIPISE dengan PTSP daerah yang menggunakan sistem SiCantik Kemenkominfo

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Siak, 2019

Pada tabel 1.1 diatas dengan pengembangan Sistem Informasi Perizinan, masyarakat ataupun pelaku usaha tidak perlu langsung datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak untuk melakukan pengurusan perizinan, cukup melalui Komputer ataupun Handphone yang terkoneksi jaringan internet dengan mengakses alamat website: dpmptsp.siakkab.go.id, akan tetapi masih ada beberapa pengurusan perizinan yang masih manual belum menggunakan system OSS di DPMPTSP Kabupaten Siak, seperti Pengurusan SIUP, SITU dan IMB.

Selanjutnya Jenis perijinan yang diberikan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak sebagai berikut :

Tabel I.2
Jenis Pelayanan Perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak

No	Jenis Perizinan	Keterangan
1	Izin Prinsip Penanaman Modal;	
2	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;	
3	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;	
4	Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal;	
5	Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal	
6	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal;	
7	Izin Pemasangan Reklame;	
8	Izin Gangguan/Hinder Ordonatie (HO);	
9	Izin Usaha dan Perdagangan (SIUP);	
10	Tanda Daftar Perusahaan (TDP);	
11	Tanda Daftar Industri (TDI);	
12	Izin Usaha Industri (IUI);	
13	Izin Mendirikan Bangunan (IMB);	
14	Izin Trayek;	
15	Izin Usaha Angkutan Pedesaan;	
16	Izin Angkutan Semua Taksi;	
17	Surat Izin Tempat Usaha (SITU);	
18	Izin Usaha Peternakan;	
19	Izin Usaha Perikanan;	
20	Izin Usaha Hotel;	
21	Tanda Daftar Usaha (TDU) Usaha Hotel;	
22	Izin Usaha Perkemahan;	
23	Tanda Daftar Usaha (TDU) Perkemahan;	
24	Izin Usaha Pondok Wisata;	
25	Tanda Daftar (TDU) Pondok Wisata;	
26	Izin Usaha Rumah Makan;	
27	Tanda Daftar Usaha (TDU) Rumah Makan;	
28	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum;	
29	Tanda Daftar Usaha (TDU) Rekreasi dan Hiburan;	
30	Izin Usaha Obyek Wisata;	

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Siak, 2019

Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 77 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Siak (DPMPTSP) merupakan unsur pelaksanaan tugas Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang penanaman modal, perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak sudah cukup efektif, hanya saja masih ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan.

Adapun komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pelayanan dan penanaman modal dan DPMPTSP Kabupaten Siak meliputi Komponen standar pelayanan yang terkait dengan:

Tabel I.3
Standar Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kabupaten Siak

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Permendagri Nomor 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang Perubahan Permen Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang SIUP; 2. Permendagri Nomor 39/M-DAG/PER/9/2011 tentang Perubahan Kedua atas Permen Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang SIUP; 3. Peraturan Menteri Perdagangan RI No.77 Tahun 2013 tentang Penerbitan Surat izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan; dan

		4. Peraturan Daerah Kab. Siak Nomor 21 Tahun 2002 tentang Retibusi di Bidang Perdagangan (SIUP, TDG, dan TDP).
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permohonan yang ditandatangani oleh pimpinan perusahaan disertai materai Rp. 6000,- dan Cap/Stempel Perusahaan; 2. Fotokopi KTP penanggung jawab/direktur perusahaan (2 rangkap); 3. Surat kuasa dan fotokopi KTP apabila pengurusan diwakilkan; 4. Fotokopi akta notaris pendirian perusahaan (2 rangkap); 5. Fotokopi akte perubahan (apabila ada) sebanyak (2 rangkap); 6. Fotokopi SK pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM (2 rangkap) dan melampirkan yang asli; 7. Fotokopi NPWP/NPWPD Perusahaan; 8. Fotokopi SITU; dan 9. Pas foto berwarna ukuran 3x4 (2 lembar).
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon datang ke DPMPTSP dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2. Pendaftaran permohonan dan dilakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan dengan menyerahkan tanda bukti pendaftaran kepada pemohon. 3. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka pemohon akan ditolak dengan diterbitkan surat penolakan dan surat dikirim/disampaikan Pemohon 2a. Pendaftaran dan Pemeriksaan Berkas 2b. Surat Penolakan 4. Proses Izin dan Penetapan SK 4. Selesai kepada pemohon. 5. Jika berkas/dokumen permohonan memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai ditetapkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) oleh Kepala Dinas dan pemberitahuan kepada pemohon untuk mengambil izin. 6. Penyerahan blangko kuesioner IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk diisi oleh pemohon, selanjutnya diserahkan kepada petugas loket & sekaligus menyerahkan izin kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja/ sesuai SOP masing-masing jenis perizinan
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Jenis perizinan dan no perizinan, misalnya SIU_, SITU, TDP.

7.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tunggu; 2. Tempat Parkir; 3. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 4. Ruang Menyusui dan Bermain Anak; 5. Mushola; 6. Kursi Roda; 7. Toilet; 8. Help Desk (Informasi); 9. Ruang Arsip; 10. Kotak Saran dan Pengaduan; 11. Komputer dan Printer; 12. Telepon dan Faksimili; 13. Mobil Operasional Survey Lapangan; 14. Media Informasi Touchscreen dan Layar Televisi; 15. Sistem Antrian; 16. Survey Kepuasan Masyarakat berbasis Tablet; 17. Sistem Perizinan Online dan Tracking System; 18. Sms Gateway (Informasi dan Pengaduan); 19. Website dan Email; 20. Internet (Wifi); 21. Ruang server; 22. Kamera (CCTV); dan 23. Aplikasi Arsip Digital
8.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan biaya; 2. Didukung oleh SDM yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima; 3. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN; 4. Proses perizinan dapat ditelusuri melalui Tracking System; dan 5. Perizinan yang telah selesai akan diinformasikan langsung melalui sms gatewa.
9.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 5 (lima) orang.
10.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sertifikat Izin menggunakan kertas khusus dengan Kop DPMPSTP; dan 2. Sertifikat Izin dibubuhi tanda tangan basah, cap basah dan memiliki kode Barcode.
11.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: Setiap pemohon izin akan diberikan formulir IKM untuk diisi; Pengumpulan dan pengolahan data melalui sistem komputerisasi; Analisa data dan evaluasi; dan Tindak lanjut hasil evaluasi. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

12.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Kotak Pengaduan (Drop Box); 2. E-mail : pengaduan@dpmpstsp.siakkab.go.id; 3. Telepon : (0764) 8001035; 4. Sms Pengaduan : 0823 8100 1008; 5. Formulir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dan 6. Pengaduan Online : dpmpstsp.siakkab.go.id/pengaduan.
-----	--	---

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Siak, 2019

Dilihat dari tabel 1.3 diatas komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Siak sesuai dengan standar pelayanan public. Salah satu jenis perizinan yang banyak diurus dalam masyarakat Kabupaten Siak adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). SIUP merupakan salah satu jenis izin yang dibutuhkan oleh kalangan perdagangan, termaksud sektor usaha kecil, dan menengah, sehingga semangat pemerintah Kabupaten Siak mengeluarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (DPMPTSP) Kabupaten Siak secara satu pintu adalah seluruh pelayanan untuk semua jenis perizinan yang meliputi izin baru, izin perluasan, izin pengembangan, dan izin perubahan serta non perizinan yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan peraturan daerah dan atau peraturan perundang-undangan lainnya, dikecualikan untuk izin Lokasi dan Persetujuan Prinsip yang kewenangan penandatangananya tetap berada pada Bupati.

SIUP merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Tujuan dari izin usaha perdagangan adalah terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, terbina dunia usaha dan perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah dan besar, terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib, tergalinya sumber pendapatan dan mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keterangan lainnya tentang perusahaan dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan.

Dalam penelitian ini penulis akan meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor DPMPTSP kepada masyarakat dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Pada perkembangannya bisnis usaha perdagangan seperti ampera sudah sangat menjamur, mulai dari pinggir jalan sampai restoran dan cafe. Untuk itu, diperlukan suatu pengawasan terhadap jenis usaha perdagangan di Kabupaten Siak, yang harus memiliki surat izin usaha perdagangan untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Hingga nantinya dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan para penerima pelayanan atau pemohon surat ijin usaha perdagangan, karena

ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Dengan begitu kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berikut jumlah penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Siak yang diterbitkan DPMPTSP selama kurun waktu 5 tahun terakhir:

Tabel 1.4
Penerbitan SIUP Oleh DPMPTSP Kabupaten Siak
Berdasarkan jenis SIUP
Tahun 2013-2017

No	Tahun	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jml
1	2013	28	65	46	53	44	40	37	25	42	37	23	25	465
2	2014	44	55	38	47	31	44	27	20	30	33	30	20	419
3	2015	50	39	44	49	43	35	14	31	24	26	23	47	425
4	2016	50	42	30	29	27	35	16	14	20	21	14	17	315
5	2017	12	28	38	32	28	23	19	20	17	40	28	51	300
Jumlah														

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.

Dari tabel 1.2 diatas, diketahui bahwa penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan masa berlaku untuk 5 tahun, dikeluarkan DPMTPSP Kabupaten Siak, tiap bulan terus mengalami perubahan dan tiap tahun mengalami penurunan terhadap pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Masih banyaknya masyarakat yang belum mengurus izin usaha perdangangan akan berdampak pada terjadinya masalah dikemudian hari, yang seharusnya SIUP itu berguna untuk mendapatkan legalitas dari pihak yang terkait. Prosedur pelayanan

pembuatan SIUP pada Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak terlalu rumit atau dengan kata lain pemohon harus melalui banyak alur sehingga membuat para pemohon banyak yang melalaikan syarat yang seharusnya dibutuhkan.

Adanya penyederhanaan prosedur atau proses pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan. Adapun SOP pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di kantor DPMPTSP Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5
SOP pengurusan SIUP Tahun 2019

No	Dasar Hukum	Persyaratan	Tarif	Jangka Waktu Penyelesaian	Jumlah SIUP
1	2	3	4	5	6
1	Peraturan Menteri Perdagangan RI No 14/M-DAG/PER/3/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan No 77/M-DAG/PER/2013 tentang Penerbitan Surat izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar perusahaan secara simultan bagi perusahaan perdagangan	1. Fotocopy Akta Pendirian dan atau perubahan (untuk SIUP Cabang : Akta Pusat + Cabang/ Penunjukan Pimpinan Cabang) 2. Asli dan fotocopy penerimaan perubahan (bila dalam proses perubahan) 3. Asli dan Fotocopy SK Pengesahan Badan Hukum (PT /Koperasi)	Tidak dipungut Biaya	Maksimal 3 (tiga) hari kerja	Prosedur sesuai SOP
2	Peraturan Menteri Perdagangan RI No.07/M-DAG/PER/2/2017 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Perdagangan No 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan	4. Fotocopy Akta Pusat +Cabang/Penunjukan Pimpinan Cabang 5. Fotocopy SIUP Pusat yang telah dilegalisir 3 rangkap (untuk SIUP dan TDP Cabang) 6. Fotocopy TDP Pusat yang telah dilegalisir 3 rangkap (untuk SIUP dan TDP Cabang) 7. FotocopyBukti pendaftaran pengadilan/ hal. Terakhir (CV,FA) 8. Fotocopy SITU/HO 9. Fotocopy NPWP Badan Usaha/NPWP Perorangan (SIUP Perorangan) 10. Fotocopy KTP 11. Pas photo 3 x 4 (3 lembar) 12. Fotocopy Izin Teknis (untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat teknis) 13. Asli Surat kuasa (bila bukan yang bersangkutan)			
3.	Peraturan Daerah No 21 tahun 2002 tentang SIUP,Tanda Daftar Gudang, Tanda Daftar Perusahaan.				

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.

Dari hasil observasi realisasi tentang tujuan dari DPMPTSP yaitu memberikan pelayanan prima, hal ini bertolak belakang dengan fenomena yang ada dilapangan, dimana masyarakat tidak tahu atau tidak mau tahu tentang pentingnya mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada usaha mereka tersebut, tentu kejadian seperti ini tidak terlepas dari keikutsertaan pemerintah terutama petugas pelayanan yang ada di DPMPTSP untuk mensosialisasikan dan memberi pengetahuan tentang apa itu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan apa kegunaan dari Izin ini.

Meskipun DPMPTSP Kabupaten Siak sebagai salah satu SKPD yang menerima penghargaan atas standar kepatuhan pelayanan publik yang telah ditetapkan Ombudsman RI tersebut, Berdasarkan hasil pengamatan peneliti lakukan bahwa masih ditemukannya berbagai permasalahan terkait dengan pengurusan izin SIUP, tanpa harus menyampingkan berbagai usaha-usaha positif yang telah dilakukan.

Pemerintah terutama petugas pelayanan yang ada di DPMPTSP untuk mensosialisasikan dan memberi pengetahuan tentang apa itu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan apa kegunaan dari Izin ini, jika masyarakat mengetahui apa kegunaan SIUP masih terdapat beberapa fenomena dalam pengurusan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP Kabupaten Siak antara lain:

1. belum maksimalnya pelayanan yang diberikan disebabkan oleh aspek pendukungnya belum sesuai dengan harapan pengurus izin SIUP,

Dilihat dari Pelaku usaha, masih ada yang belum mengerti tentang cara sistem *Online Single Submission/OSS*, banyak yang terjadi pemohon tidak mempunyai email, sehingga harus dibuatkan terlebih dahulu oleh petugas pelayanan dan harus mengecek ulang data pemohon dari awal yang sudah dientry pemohon sebelumnya, karena email ini berfungsi untuk menerima notifikasi dan syarat dari pengurusan izin tersebut.

2. Jaringan internet yang belum merata di beberapa bagian daerah di Kabupaten Siak, sehingga masyarakat masih ada yang mengurus perizinan secara manual.
3. Petugas pelayanan, yang dimiliki juga masih menjadi masalah, dimana ketepatan waktu penyelesaian perizinan belum sesuai dengan penetapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang menyebutkan bahwa jangka waktu pembuatan SIUP paling lama 3 hari kerja sejak diterimanya dokumen persyaratan secara lengkap dan benar, hal yang menyebabkan keterlambatan tersebut adalah kerja pegawai yang kurang jeli serta lambatnya konfirmasi yang disampaikan kepada masyarakat untuk segera melengkapi apa yang masih menjadi kekurangan dalam memproses berkas dari masyarakat/pemohon untuk memperoleh SIUP. Hasil observasi awal peneliti dengan bapak Sugito yang mengurus SIUP untuk usaha dagang eceran yang dikelolanya, mengatakan:

“Saya datang di kantor DPMPTSP mengurus SIUP untuk usaha dagangan milik saya, awalnya saya mengira biayanya cukup mahal tapi ketika saya akan mengambil surat izinnya ternyata untuk SIUP tidak dikenakan biaya, hanya biaya pembelian materai, tidak ada biaya lain yang diminta oleh petugasnya, akan tetapi berkas yang saya bawa kurang dan harus bolak balik lagi ke rumah, untuk waktu penyelesaiannya saya tidak dijanjikan dalam 2-3 hari selesai, pihak pelayanan akan menelpon jika berkas SIUP sudah selesai”.
(wawancara tanggal 06 Agustus 2019)

4. Belum menyeluruhnya sistem informasi pelayanan publik yaitu Inovasi OTW SIAK (*Online, Tracking, Warning, Sign & stAmp eleKtronik*), sosialisasi sasarannya tidak langsung menyeluruh diarahkan bagi kepentingan langsung semua pengguna layanan, terutama jenis perizinan (pengguna jasa layanan di daerah diluar Kabupaten Siak kurang diperhatikan dalam konteks sosialisasi informasi).

Selain itu dari fenomena negative diatas, adanya fenomena positif dalam pelayanan perizinann di DPMPTSP Kabupaten Siak yaitu adanya Inovasi OTW SIAK (*Online, Tracking, Warning, Sign & stAmp eleKtronik*) Melalui teknologi informasi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak dapat memperkenalkan kepada masyarakat/pelaku usaha adanya pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang melayani penanaman modal serta perizinan dan non perizinan, untuk saat ini melalui Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Email, SMS Gateway, Aplikasi Perizinan

Terpadu, dan akan terus dikembangkan sesuai kemampuan dan kemajuan teknologi dengan memberikan hasil sebagai berikut :

1. Meningkatnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 75 menjadi 82 yang dilakukan pertriwulan dengan responden 150 orang.
2. Meningkatnya waktu penyelesaian beberapa perizinan dari 3-5 hari kerja menjadi 3-5 jam.
3. Berkurangnya pengaduan masyarakat terkait proses pelayanan perizinan.
4. Tidak adanya penggunaan jasa calo karena masyarakat dan pelaku usaha dapat melakukan pengurusan perizinan secara langsung melalui media internet.
5. Pengehematan anggaran dalam pengembangan OTW SIAK karena dilakukan langsung oleh Tim IT DPMPTSP Kabupaten Siak.

Inovasi tersebut diatas telah menjadi layanan unggulan DPMPTSP Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan perizinan. Dalam peningkatan pelayanan perizinan kepada masyarakat/pelaku usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak, tentang bagaimana meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya mengurus izin untuk legalitas usaha mereka, dengan adanya pengembangan teknologi inovasi sistem, nantinya semua proses perizinan dari permohonan sampai dengan penerbitan dokumen akan diterbitkan melalui Sistem Informasi Perizinan, akan tetapi untuk

menerapkan sistem ini adanya beberapa kendala di DPMPTSP Kabupaten Siak, yaitu

1. Pihak DPMPTSP harus segera mensosialisasikan kepada masyarakat dan para pelaku usaha bahwa layanan perizinan di Siak sudah melakukan inovasi pengembangan sistem tiap tahunnya, karena Masyarakat/pelaku usaha belum optimal dalam memanfaatkan fasilitas kemudahan dalam pelayanan (sistem teknologi informasi dalam pelayanan perizinan) yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Siak.
2. Perlunya pelatihan bagi SDM untuk lebih tanggap, dan lebih responsif. Kita ingin mereka bisa memberikan pelayanan yang cepat, dan maksimal tentu yang kita harapkan.

Administrasi pelayanan perizinan dalam penerbitan SIUP dituntut untuk mampu memberikan layanan yang prima dalam meningkatkan efektifitas layanan dan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki usaha dalam pengurusan perizinannya. Disamping itu administrasi pelayanan perizinan usaha yang ekstra diharapkan mampu meningkatkan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk mewujudkan administrasi pelayanan publik yang efektif.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena diatas, peneliti akan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak sebagai Instansi fasilitator dan regulator

yang memiliki komitmen yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan bagi masyarakat dan pelaku usaha yang akan berinvestasi di Kabupaten Siak. Maka penulis mendalami dan meneliti tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, bagaimana penanganan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan dengan strategi teknologi pada pelayanan perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak. Maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan penulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dalam meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik.
2. Manfaat Teoritis, Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan standar pelayanan publik terutama tentang pelaksanaan perizinan melalui Sistem Informasi Perizinan.
3. Manfaat Praktis, Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, dan dimanfaatkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan uraian tentang teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitian sekaligus juga menjadi landasan teori dalam penelitian. Penulis akan menjabarkan teori tentang Kualitas pelayanan publik dan strategi pelayanan serta landasan teori lainnya yang berhubungan dengan aspek-aspek yang diteliti, sebagai berikut:

2.1.1. Konsep dan Teori Administrasi Publik

Administrasi merupakan salah satu alat/tonggak dalam sebuah pelaksanaan pembangunan. Karena tanpa adanya pengadministrasian dengan baik maka proses pembangunan tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

Menurut Siagian (2003:2) administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan Administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala, ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di asia selatan termasuk Indonesia, cina, dan mesir kuno dahulu sudah didapatkan suatu sistem penataan pemerintahan. Sistem penataan tersebut pada saat

sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik/Negara (Toha, 2008:88).

Istilah administrasi publik sering digunakan untuk menunjukkan Administrasi Pemerintahan atau birokrasi pemerintah. Hal ini dapat dipahami karena pemahaman terhadap istilah publik sangat bervariasi. Publik memang dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu, tetapi publik juga diartikan sebagai mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau lembaga pemerintah (Keban, 2008: 2).

Secara sederhana, menurut Kencana (2006:24) dalam buku Ilmu Administrasi Publik, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu manajemen: jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti departemen-departemen, dan dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan public, administrasi pembangunan; pemerintahan daerah, dan *good governance*.

Kebijakan pemerintahan dari segi pelayanan yang berorientasi pada pelayanan konvensional harus dibalik seperti yang disarankan oleh Garrat yaitu yang menjadi orientasi dan ujung pelayanan adalah

masyarakat, sedangkan para pejabat memfasilitasi proses dan kegiatan pelayanan secara bertahap mengalir kebawah dari pimpinan puncak hingga pada pegawai secara langsung berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat Menurut Garrat dalam Inu Kencana (2006:48).

Administrasi public, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:4)

2.1.2.1. Teori – Teori Administrasi Publik

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Fayol (1841-1925) dalam Sedarmayanti (2010:20) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada

tingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu:

- (1) aktivitas organisasi,
- (2) fungsi atau tugas pimpinan,
- (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Sedangkan Simon dalam Pasolong (2011:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu:

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok;
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti;
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil;
4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

2.1.2. Konsep dan Teori Organisasi

Organisasi secara umum merupakan suatu bentuk kerja sama antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (2010:6) mendefinisikan organisasi sebagai suatu bentuk persekutuan antar dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Rosenweg (Sufian, 2013:31) organisasi dapat dipandang sebagai:

- a. Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok
- b. Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang bekerjasama
- c. Orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

Menurut Waldo (Syafiie, 2008: 114) *organization is the structure of authoritative and habitual personal interrelation in an administrative system*, organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi. Selanjutnya, menyimpulkan definisi organisasi adalah sebagai berikut:

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi;
2. Terjadi kerjasama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut;
3. Berlangsung proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing;
4. Didalamnya terjadi hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi.

Menurut Siagian (2014:141) dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasanya dikenal sebagai abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat.

Menurut Siagian, (2014:25) mengatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama

untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan sekelompok lainnya disebut bawahan.

Menurut Sufian (2013:24) organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok, harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa, member saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Menurut Siagian (2003:6) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari definisi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut :

- a. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
- b. Organisasi sebagai rangkaian hirarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Menurut Weber (Thoha, 2002:98) bahwa: suatu organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur kekayaan sebagai berikut:

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan proses interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.
3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Istilah lain dari unsur ini ialah terdapatnya hirarki (*hierarchy*). Konsekuensi dari adanya hirarki ini bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf. Menurut Etziomi (Thoha, 2002:100), mengemukakan "konsep organisasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu".

Dari pendapat para ahli, prinsip-prinsip organisasi yang digunakan sebagai dasar organisasi untuk membangun dan menggerakkan organisasi yang kompleks diharapkan dapat berjalan dengan baik dimana tercapai atau tidaknya tujuan organisasi tergantung pada kemampuan pimpinan organisasi dalam melaksanakan prinsip organisasi.

Dengan organisasi tercipta keterpaduan pikiran, konsepsi tindakan dan ketrampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap personil yang terlibat didalamnya untuk berhimpun menjadi satu kesatuan kekuatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuannya.

Organisasi dapat dikatakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu organisasi dapat dikatakan wadah kegiatan dari pada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya untuk mencapai tujuan. Di kegiatan itu orang-orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi yang “statis”, karena sekedar hanya melihat dari strukturnya. Di samping itu terdapat pengertian organisasi yang bersifat “Dinamis”. (Silalahi, 2003:124).

Pengertian ini organisasi dilihat dari pada sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan dari pada tata hubungan yang terjadi di dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal. Terlepas dari mampu tidaknya organisasi menyesuaikan diri dengan lingkungannya, menurut Siagian (dalam LAN, 2004:10), pada dasarnya organisasi dapat ditinjau dari dua sisi yaitu: (1) Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan administrasi dijalankan; (2) Organisasi sebagai rangkaian interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal. Organisasi sebagai wadah relatif bersifat statis. Sedangkan sebagai suatu rangkaian interaksi organisasi merupakan suatu proses dan dengan demikian ia bersifat dinamis.

Ciri-ciri organisasi dikemukakan Ferland yang dikutip oleh Handayani (2005:3) sebagai berikut:

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal;
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (*interdependent part*) yang merupakan kesatuan usaha kegiatan;
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya / tenaganya;
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan;
5. Adanya suatu tujuan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja sama dan saling menguntungkan untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi. Popovich (dalam LAN, 2004:12) mengemukakan bahwa karakteristik organisasi berbasis kinerja/berkinerja tinggi adalah :

1. Mempunyai misi yang jelas.

Pernyataan misi suatu organisasi merupakan instrumen yang ampuh yang dimiliki organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi dan sekaligus sebagai alat untuk melaksanakan perubahan-perubahan. Patricia Jones dan Larry Kahaner (dalam LAN, 2004:13) mengatakan bahwa pernyataan misi perusahaan/organisasi kadangkadang disebut pernyataan nilai kredo, atau prinsip perusahaan atau pembimbing keuangan perusahaan yang operasional dan etis. Ini bukan hanya motto atau slogan, ini mengutarakan tujuan, impian, perilaku budaya, dan strategi perusahaan melebihi dokumen apapun juga. Oleh karena

itu kejelasan rumusan misi organisasi merupakan *the framework for assessing the performance of the organization*. Dan cara yang paling efektif untuk memastikan bahwa semua individu-individu yang ada dalam organisasi dapat memahami tujuan organisasi dengan baik adalah dengan merumuskan pernyataan misi organisasi dengan jelas yang tidak menimbulkan keraguan apapun dalam pemikiran setiap individu yang berada dalam organisasi.

2. Menetapkan hasil yang akan dicapai dan berfokus pada pencapaian keberhasilan tersebut.

Berdasarkan rumusan pernyataan misi, organisasi secara spesifik perlu menetapkan hasil-hasil apa saja yang akan diraih dalam rangka pencapaian misi organisasi. Dalam menetapkan atau merumuskan hasil yang akan dicapai memerlukan keterlibatan baik para anggota organisasi maupun pihak-pihak terkait dengan organisasi tersebut. Oleh karena itu dituntut pula pengembangan ukuran kinerja yang akan dijadikan instrumen bagi organisasi untuk mengetahui apakah hasil yang telah ditetapkan sudah tercapai apa belum.

3. Memberdayakan para pegawainya.

Tidak diragukan lagi bahwa para pegawai merupakan aset yang paling berharga dalam suatu organisasi. Untuk mencapai kinerja yang tinggi, para pegawai perlu diberdayakan untuk mengaplikasikan ketrampilan, kreativitas dan kemampuan mereka terutama dalam mengantisipasi perubahan-perubahan. Para pegawai juga diharapkan menjadi

pembelajar (*learners*) yang terus menerus dalam rangka mencapai misi organisasi. Setiap pimpinan organisasi bertanggung jawab dan memainkan peranan penting dalam menciptakan atmosfir lingkungan kerja yang dapat mendorong para pegawai untuk berkinerja tinggi. Salah satu usaha yang dapat dilakukan pimpinan adalah dengan membentuk kelompok kerja.

4. Memotivasi individu-individu dalam organisasi untuk meraih sukses.

Para pegawai didorong untuk selalu bekerja sama dan dimotivasi untuk dapat mengembangkan produktivitas atau pemikiran baru dalam rangka mencapai hasil yang telah ditetapkan. Dalam hal ini juga termasuk bagaimana para pegawai mengevaluasi kembali tugas-tugas yang ada agar selalu terkait dengan misi organisasi secara keseluruhan.

5. Bersifat fleksibel dan selalu dapat menyesuaikan diri dengan kondisi yang baru.

Organisasi yang fleksibel adalah organisasi dimana interaksi individu-individu yang berada dalam organisasi tidak terkait secara kaku pada hubungan formal yang ada. Dengan demikian siapapun yang terlibat dalam pencapaian misi organisasi dapat dengan mudah atau leluasa menjalankan fungsi dan aktivitas-aktivitas mereka. Sebaliknya organisasi yang kaku dan terkotak-kotak dalam pelaksanaan kegiatannya dapat menimbulkan pemborosanpemborosan. Misalnya sumber daya (baik SDM dan fasilitas) yang pada dasarnya dapat dimanfaatkan secara bersama-sama ternyata tidak dapat dimanfaatkan

dengan baik. Oleh karena itu organisasi yang kaku akan sulit untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Konsekuensi logis dari organisasi yang fleksibel dan dapat cepat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi adalah para anggota organisasinya dituntut untuk selalu mempunyai inisiatif, inovatif dan berani mengambil resiko. Mereka akan dipromosikan berdasarkan penilaian kinerja yang obyektif. Dalam organisasi yang fleksibel pimpinan organisasi mulai dari pimpinan puncak, pimpinan menengah, pimpinan tingkat bawah serta para pegawai, seluruhnya sangat peduli terhadap peningkatan pengetahuan dan perbaikan kinerja terus-menerus.

6. Selalu berkompetisi meningkatkan kinerja.

Individu-individu dalam organisasi harus mengetahui misi organisasi dengan baik dan kebijakan atau program apa saja yang perlu mereka tetapkan dalam rangka pencapaian misi organisasi. Pemahaman tentang hal ini akan memberikan kesempatan bagi para anggota organisasi untuk berkompetisi secara positif antara mereka dan juga berkompetisi dengan organisasi lain. Dalam era globalisasi dewasa ini dimana organisasi-organisasi pemerintah hidup dalam alam kompetisi (*competitive government*), maka semangat kompetisi harus pula ditanamkan kepada seluruh pegawai pemerintah. Dalam kaitan ini *“injecting competition into service delivery”* sudah harus menjadi salah satu prinsip yang perlu dipegang teguh oleh pemerintah dalam rangka

mengelola organisasi pemerintahan yang berada dalam era globalisasi dewasa ini. Melalui kompetisi akan dapat dicapai efisiensi, inovasi dan pada gilirannya hal ini akan dapat meningkatkan kebanggaan, semangat dan moral pegawai pemerintah.

7. Selalu menyempurnakan prosedur kerja demi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Organisasi yang berkinerja tinggi sangat peduli (*committed*) pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain bahwa bagi organisasi yang berkinerja tinggi, selalu mengutamakan pencapaian misi organisasi dan selalu melibatkan pihak-pihak terkait dalam rangka usaha meningkatkan kinerja daripada hanya terkait pada aturan baku yang telah ditetapkan. Dalam hal ini Osborne dan Gaebler (dalam LAN, 2004:15) mengatakan bahwa perlu adanya “*transforming rule driven organizations*”, dimana organisasi-organisasi pemerintahan yang mempunyai tugas untuk mewujudkan misi pemerintah (*mission driven government*) harus diberi keleluasaan dalam mengembangkan ide-ide baru atau berkreasi daripada harus melaksanakan berbagai kegiatan dengan berpegang teguh pada peraturan-peraturan atau petunjuk-petunjuk pelaksanaan yang ketat. Oleh karena itu berbagai peraturan termasuk juklak dan juknis baik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat seperti pemberian izin maupun yang berkaitan dengan pengelolaan anggaran dan kepegawaian misalnya yang dapat menghambat tercapainya misi organisasi harus dihindarkan.

8. Selalu berkomunikasi dengan stakeholders (pihak terkait dengan kinerja organisasi).

Hal ini dimaksudkan agar pihak-pihak terkait selalu dilibatkan dalam proses peningkatan kinerja yang terus-menerus. Dengan komunikasi yang efektif dapat diperoleh informasi tentang pencapaian hasil dan misi organisasi. Disamping itu dengan adanya komunikasi yang efektif juga dapat memunculkan ide-ide baru yang dapat dijadikan masukan-masukan bagi penyempurnaan tugas-tugas organisasi sekaligus bagaimana cara pencapaiannya.

2.1.3. Konsep Strategi

Kata strategi secara etimologi berasal dari bahasa Yunani *strategos* atau *streteus* dengan kata jamak *strategi*. *Strategos* sendiri memiliki *generalship* atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang (Djamarah, 2010 :43). Penggunaan kata *Strategos* itu dapat diartikan sebagai perencanaan dan pemusnahan musuh-musuh dengan menggunakan cara yang efektif berlandaskan sarana-sarana yang dimiliki (Breckner dalam Heene dkk, 2010:53).

Menurut Marrus (Djamarah, 2010:25) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Selanjutnya Quinn (Santoso, 2008:12) mengartikan strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Strategi diformulasikan dengan baik akan membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki perusahaan menjadi suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan. Strategi yang baik disusun berdasarkan kemampuan internal dan kelemahan perusahaan, antisipasi perubahan dalam lingkungan, serta kesatuan pergerakan yang dilakukan oleh mata-mata musuh.

Dari kedua pendapat di atas, maka strategi dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun oleh manajemen puncak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Rencana ini meliputi: tujuan, kebijakan, dan tindakan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensi dan menenangkan persaingan, terutama perusahaan atau organisasi harus memiliki keunggulan kompetitif.

Untuk menjamin agar supaya strategi dapat berhasil baik dengan meyakinkan bukan saja dipercaya oleh orang lain, tetapi memang dapat dilaksanakan, Hatten dan Hatten (Soerjono, 2008:99) memberikan beberapa petunjuknya sebagai berikut :

1. Strategi harus konsisten dengan lingkungan, strategi dibuat mengikuti arus perkembangan masyarakat, dalam lingkungan yang memberi peluang untuk bergerak maju.

2. Setiap organisasi tidak hanya membuat satu strategi, tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila ada banyak strategi yang dibuat maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi yang lain. Jangan bertentangan atau bertolak belakan, semua strategi senantiasa diserasikan satu dengan yang lain.
3. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumberdaya dan tidak menceraiberaikan satu dengan yang lain. Persaingan tidak sehat antara berbagai unit kerja dalam suatu organisasi seringkali mengklaim sumberdayanya, membiarkannya terpisah dari unit kerja lainnya sehingga kekuatan-kekuatan yang tidak menyatu itu justru merugikan posisi organisasi.
4. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru adalah kelemahannya. Selain itu hendaknya juga memanfaatkan kelemahan pesaing dan membuat langkah-langkah yang tepat untuk menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.
5. Sumber daya adalah sesuatu yang kritis. Mengingat strategi adalah sesuatu yang mungkin, hendaknya dibuat sesuatu yang memang layak dapat dilaksanakan.
6. Strategi hendaknya memperhitungkan resiko yang tidak terlalu besar. Memang setiap strategi mengandung resiko, tetapi haruslahberhati-hati, sehingga tidak menjerumuskan organisasike

lubang yang lebih besar. Oleh karena itu strategi hendaknya selalu dapat dikontrol.

7. Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan yang telah dicapai.
8. Tanda-tanda suksesnya dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit dalam organisasi.

Sementara itu menurut Argyris, Mintzberg, Steiner, dan Miner seperti yang dikutip dalam Rangkuti (2009:4) menyatakan bahwa strategi merupakan respon secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi. Bryson (Rangkuti,2009:9) menjelaskan bahwa strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan, kebijakan, program tindakan, keputusan atau alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dilakukan dan mengapa organisasi melakukannya.

Setiap organisasi pasti memiliki strategi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Tipe strategi yang digunakan dalam suatu organisasi tidaklah sama. Ada beberapa strategi yang digunakan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Kooten (Salusu, 2008:104-105), tipe-tipe strategi meliputi:

1. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi)

Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu mengenai apa yang dilakukan dan untuk siapa.

2. *Program strategy* (Strategi Program)

Strategi ini lebih memberi perhatian pada implikasi-implikasi strategi dari suatu program tertentu. Kira-kira apa dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan (apa dampaknya bagi sasaran organisasi).

3. *Resource Support Strategy* (Strategi Pendukung Sumber Daya)

Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya.

4. *Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan)

Fokus dari strategi institusional ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategi.

Berkaitan dengan penelitian ini, tipe strateginya adalah strategi program. Hal demikian dikarenakan strategi program lebih mengutamakan dampak dari suatu kegiatan itu diperkenalkan dan dilakukan. Strategi program lebih mengedepankan manfaat dari suatu kegiatan yang akan dilakukan. Oleh sebab itu strategi mencakup bagaimana organisasi memulai tahapan pengenalan program-programnya kepada masyarakat

dengan bentuk sosialisasi. Sehingga dengan begitu dampak dari terkenalnya organisasi ini yaitu masyarakat mengetahui dan mengenal lebih jauh untuk lebih memahami dan ikut berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang dilakukan organisasi tersebut.

2.1.3.1 Manajemen strategi

Pengertian manajemen strategi menurut Nawawi (2010:37) adalah perencanaan berskala besar (disebut perencanaan strategi) yang berorientasi pada jangkaun masa depan yang jauh (disebut visi), dan ditetapkan sebagai keputusan pimpinan tertinggi (keputusan yang bersifat mendasar dan prinsipil), agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif (disebut misi), dalam usaha menghasilkan sesuatu (perencanaan operaional untuk menghasilkan barang dan/atau jasa serta pelayanan) yang berkualitas, dengan diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan (disebut tujuan strategis) dan berbagai sasaran (tujuan operasional) organsasi. Manajemen strategi menurut Husein Umar (2001:17) adalah seni dan ilmu pembuatan (formulating), penerapan (implementing), dan evaluasi (evaluating) keputusan-keputusan strategi antar fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan dimasa depan. Terfokus dimana manajemen puncak menentukan visi, misi, falsafah, dan strategi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang.

2.1.4 Konsep Pelayanan Publik

2.1.4.1 Pengertian Pelayanan

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Gie (Widodo 2001:57), mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan

manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika direnungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar. Faktor yang mendasar yang dimaksud sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2010:31) adalah sebagai berikut:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mencintai, saling mengasihi, dan saling menyayangi perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain.
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya, tolong menolong sesamanya dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia didunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh, satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya didunia ini adalah adanya sifat untuk berbuat baik terhadap sesamanya. Hal ini merupakan bentuk lain dari pelayanan.

Ketiga faktor ideal tersebut menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang

menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada aktifitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Sampara (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima, menggunakan.

Penggunaan istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (public), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik

merujuk pada pengertian masyarakat atau umum. Syafiie (2009:18) mendefenisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kotler dalam Sampara (2000:56) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, selanjutnya sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementrian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum mili negara dan badan usaha milik daerah;
- c. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan public;
- d. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum;
- f. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006:42) pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya;
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi;
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Selanjutnya dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan;
- d. Pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal;
- e. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan;
- f. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung

(mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat;

- g. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Sementara itu, Norman dalam Ratminto (2006:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak social;
- c) Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

2.1.4.3 Manajemen Pelayanan

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam Ratminto dengan bukunya Manajemen Pelayanan (2005:1), mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Menurut Ratminto (2005) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai berikut:

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan control kualitas dengan pelanggan”.

Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.” (Ratminto 2005). Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik dan Pelayanan Perijinan di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan berikut:

1. Kepmen PAN No.90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Adm. Negara. Diantara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang penyederhanaan pelayanan publik.
2. Kepmen PAN No.1/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum,

tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum, dan penyelesaian persoalan dan sengketa.

3. Inpres No.1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen/ instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
4. Kepmen PAN No.06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja / Kantor Pelayanan Percontohan.
5. Instruksi Mendagri No.20/1999.Gubernur KDH TK I dan Bupati/ Walikota madya KDH TK II diseluruh Indonesia diinstruksikan untuk: (a). mengambil langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya; (b). memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c). menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.
6. SE Dirjen PUOD No.503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1996, Kepada seluruh Pemda TK II untuk membentuk unit pelayanan terpadu pola satu atap secara bertahap, yang operasionalnya dituangkan dalam Keputusan Bupati / Walikota madya KDH TK II.
7. SE Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002, tentang Pelaksanaan kewenangan wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
8. Kep. MENPAN No.63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
9. Kep.MENPAN No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.

10.Kep. MENPAN No.26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

11.Kep.MENPAN No.119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan “Citra Pelayanan Prima”.

2.1.4.4 Motivasi Pelayanan Publik

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang member dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu. Sedangkan motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (James L., and Lyman W. 2008:18). Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai public akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistic. *Public Service Motivation (PSM)* Lewis dan Alonso (2001:20) adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. PSM ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih karir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara financial lebih menguntungkan.

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *public service motivation (PSM)* seperti yang

dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat (Perry and Annie: 2008:9). Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada public (rakyat).

Public Service Motivation (PSM) adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat di definisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja atau pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry and Annie: 2008:11).

Konsep motivasi pelayanan publik menurut *Vandenabeele* telah dikembangkan sebagai pengimbang terhadap motivasi kepentingan diri (*selfinterest*) yang ditemukan dalam teori pilihan rasional. Sedangkan menurut Willem dalam Alonso & Lewis (2011:48) konsep motivasi pelayanan publik diperkenalkan untuk menunjukkan motivasi yang berasaskan nilai-nilai dan sikap yang melampaui kepentingan diri sendiri atau kepentingan organisasi. Crewson mengemukakan bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seseorang individu, minus orientasi ekonomis supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*). Setiap pegawai sektor public memang seharusnya memiliki motivasi yang semata-mata hanya

dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik dan bukan untuk kepentingan dan kebutuhan pribadi semata-mata atau untuk kepentingan yang bersifat ekstrinsik, diri pribadi inilah yang dipahami sebagai motivasi pelayanan publik.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011:164), "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan".

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Layanan/ jasa dikatakan intangible sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011:17), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2011:17), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Menurut Tjiptono (2011:3), “Sebagai layanan, istilah service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011: 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011:157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

2.1.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.
2. Empati (*Emphaty*), Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*), Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Keresponsifan (*Responsiveness*), Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
5. Keyakinan (*Assurance*), Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

2.1.5.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut akan dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Thoha (2005:41) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1) Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategisnya faktor sumber daya manusia dalam organisasi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal demikian pada dasarnya menegaskan apa yang dikemukakan oleh Supriyatna (2008:53) bahwa: "sumber-sumber lain seperti uang, material, mesin dan lain-lain tidak banyak artinya bila mana unsur sumber daya manusia yang mengelolanya kurang memiliki profesionalisme yang tinggi".

Pandangan demikian pada umumnya dikaitkan dengan kenyataan bahwa sebarangpun tersedia berbagai sumber daya lain dalam organisasi, seperti sumber daya keuangan, dan teknologi, pada akhirnya berfungsi atau tidaknya kesemua sumber daya tersebut akan ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan berbagai sumber daya tersebut. Sementara itu, menurut Djaenuri (2010:12) terdapat empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1). Aspek organisasi;
- 2). Aspek personil;
- 3). Aspek keuangan; dan
- 4). Aspek sarana dan prasarana pelayanan.

2.1.6. Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

2.1.6.1 Pengertian Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “patuh artinya suka dan taat kepada perintah, aturan, dan sebagainya serta berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan kepatutan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Jika melanggar kepatutan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan

untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan, dan undang-undang tertentu.”

2.1.6.2 Pelaksanaan Kepatuhan

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:21), “Implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.” Dengan Adanya Implementasi Kebijakan, maka penyelenggara pelayanan publik mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap tugas dan fungsinya masing-masing kepada masyarakat dengan berdasar pada standar pelayanan publik yang telah diterapkan secara nasional.

Pelaksanaan kepatuhan juga merupakan suatu tuntutan untuk melakukan sepenuhnya apa yang telah ada pada aturan tertulis, yaitu standar pelayanan publik untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas oleh pegawai sebagai mobilisator dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang sesuai pada standar pelayanan dan jelas juga diterangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mengatakan bahwa “Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

2.1.6.3 Standar Pengukuran Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2008:37). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Toha, 2004:20).

Pemerintah telah membuat kebijakan-kebijakan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan reformasi birokrasi pelayanan pemerintahan, antara lain dengan diterbitkannya berbagai kebijakan seperti:

1. Inpres Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

2. Kep. Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Standar Minimal.
5. Dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang paket kebijakan perbaikan iklim investasi.
6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan demikian, sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan, jika sistem pelayanan tersebut terganggu maka mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi/mahalnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat sehingga sasaran penyelenggaraan pelayanan sebagaimana tercantum didalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, yaitu: Terwujudnya Pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau sulit untuk diwujudkan.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka seluruh penyelenggara pelayanan publik

diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, serta dilengkapi dengan adanya aturan berupa pedoman yang tertulis secara mekanis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Dalam hal ini terdapat prosedur langkah yang harus dipenuhi dan ditaati, dari awal pelayanan hingga hasil akhir pelayanan. Hal ini tertulis bahwa pelaksanaan kepatuhan dalam standar pelayanan publik oleh pegawai wajib mengikuti aturan pedoman yang terkait dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan Adapun persyaratannya ialah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masingmasing jenis pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Prosedur pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

3. Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Dalam menghitung waktu, perlu memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

4. Biaya/tarif pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola

pelayanan, hal ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pemerintah. Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari petugas yang kurang baik.

5. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

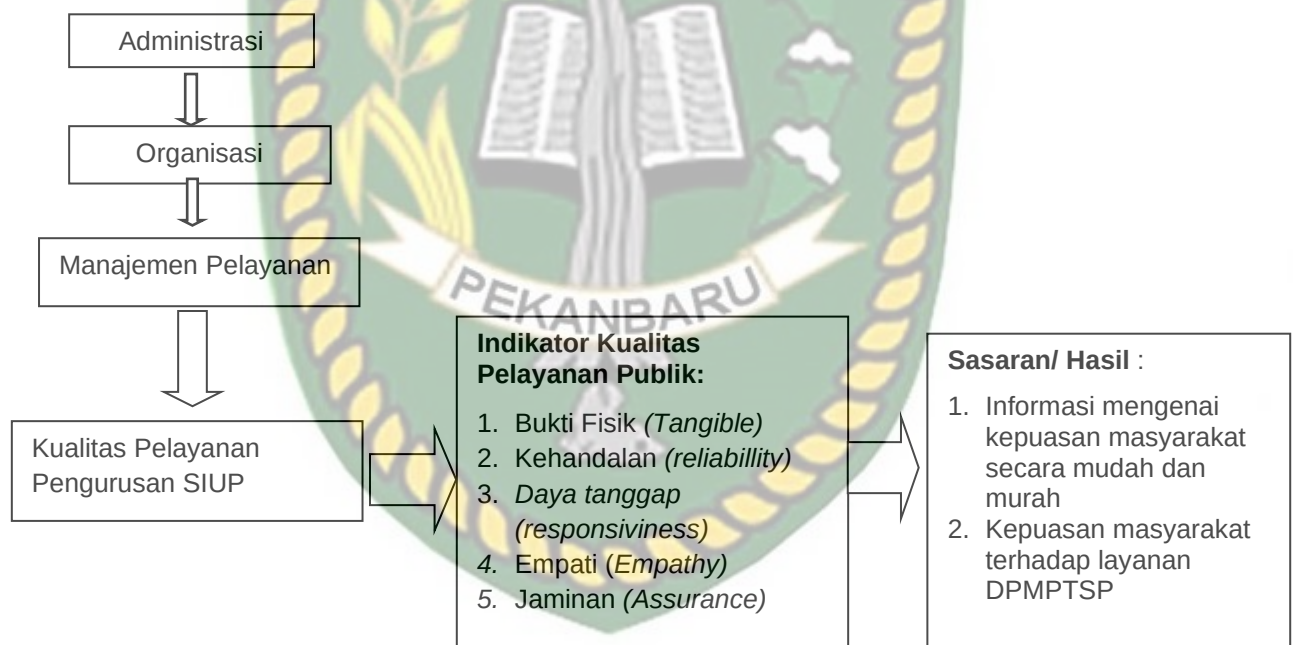
6. Penanganan pengelolaan

Pengaduan pelayanan Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk

mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

2.2 Kerangka Pikiran

Gambar II. 1
Kerangka Pikiran Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan)



Sumber : Modifikasi Peneliti, 2019

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel jurnal penelitian terdahulu yang relevan dapat dipakai sebagai acuan dalam melakukan penelitian terkait Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan):

Tabel 2.1
Jurnal Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Hasil	Metodologi	Perbedaan dan Persamaan
1	2	3	4
Akhmad Fadillah, 2018 <i>Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)</i> (Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Riau)	Hasil Penelitian bahwa Strategi yang diterapkan DPMPTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik dengan “Menjadi Lembaga Pelayanan Perizinan Prima” dibuktikan dengan adanya sistem pelayanan dan ketersediaan informasi secara elektronik dan non elektronik, perizinan online, maklumat pelayanan, rencana strategis dinas, pengaduan online, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM/ e-voting), serta indikator standar kepatuhan lainnya yang ditetapkan Ombudsman RI.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini Kualitatif mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan	Perbedaan: Dalam teori dan indikator penelitian strategi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan prinsip pelayanan prima, sedangkan pada penelitian selanjutnya akan dibahas tentang kepatuhan penilaian standar pelayanan Persamaan: Metodelogi penelitian Kualitatif dan teori kualitas pelayanan, serta teori kepatuhan standar pelayanan public.
Anifah Putri Cahyanti, 2017 <i>Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Studi di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017</i> (e-Jurnal Fakultas Sosial Politik Universitas Diponegoro Semarang)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman di Dinas Kesehatan Kota Salatiga belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh OPD ini hal ini dapat diketahui dari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, pelayanan yang diselenggarakan tahun 2017 masih buruk, karena penyelenggara pelayanan ini tidak mengamatkan Undang Undang No.25 Tahun 2009 dan belum memahami indikator apa saja yang termasuk ke dalam standar pelayanan publik.	Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Mixed Method</i> yaitu metode campuran dimana dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dan kuantitatif.	Perbedaan: Dalam teori dan Indikator penelitian kepatuhan berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, sedangkan dalam penelitian selanjutnya indikator kepatuhan penilaian standar pelayanan public dikaitkan dengan teori strategi. Persamaan: Konsep Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan, tetapi pada penelitian ini konsep diaktikan dengan teori strategi pelayanan.

1	2	3	4
Muhammad Fadly Vinanda, 2017 <i>Studi Tentang Pelaksanaan Kepatuhan Dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda</i> (eJournal Pemerintahan Integratif, Volume 5, Nomor 4, 2017: 507-518)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kepatuhan dalam standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda yang merupakan Standar pelayanan publik sebagai tolok ukur dalam berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan, namun masih saja ditemukan pihak-pihak oknum yang masih menyimpang dari aturan tersebut seperti persyaratan pelayanan yang tidak terpenuhi dalam pemenuhannya dan kedisiplinan pegawai yang melebihi pada jangka waktu pelayanan yang seharusnya pada saat jam kerja.	Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data dari penelitian ini diperoleh dari informan dan key informan.	Perbedaan: Fokus penelitian yaitu Persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/tarif pelayanan, Produk Pelayanan, dan Penanganan Pengelolaan Pengaduan pelayanan, sedangkan pada penelitian selanjutnya akan dibahas tentang indikator kepatuhan pelayanan public berdasarkan teori strategi pelayanan. Persamaan: Metodelogi penelitian Kualitatif dan teori pelayanan Publik, serta menggunakan informan kunci dan informan utama.
Alvin Havianto, 2017 <i>Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)</i> (Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga)	Dari hasil penelitian tentang penerapan strategi di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diambil kesimpulan, bahwa Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya lebih condong kepada tiga strategi yaitu, strategi kualitas jasa, strategi penambahan nilai organisasi, serta strategi kepuasan pelanggan. Ketiga strategi ini dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis lebih fokus dilakukan oleh dinas.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini Kualitatif mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan	Perbedaan: Dalam teori dan indikator penelitian strategi meningkatkan kualitas, sedangkan pada penelitian selanjutnya akan dibahas tentang strategi meningkatkan kepatuhan penilaian standar pelayanan Persamaan: Metodelogi penelitian Kualitatif dan teori kualitas pelayanan, serta teori Strategi pelayanan.
Didi Hadiyanto, 2016 <i>Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan Di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang</i> (jurnal Jurusan Administrasi Publik Universitas Diponegoro)	Hasil penelitian menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang dirasa kurang memuaskan karena belum bisa memenuhi harapan para pelanggan, yang dimaksud yaitu pembuat surat ijin usaha perdagangan. Dilihat dari indikator Prosedur pelayanan dan Kecepatan Pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan.	Desain Penelitian menggunakan tipe Penelitian Deskriptif. mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan.	Perbedaan: Dalam teori dan indikator penelitian kualitas pelayanan menurut para ahli, sedangkan pada penelitian selanjutnya akan dibahas tentang strategi meningkatkan pelayanan SIUP. Persamaan: Metodelogi penelitian Kualitatif dan teori kualitas pelayanan.

1	2	3	4
Abdul Rahim, 2017 Kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala (<i>Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 11, November 2017</i>)	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada BPPTPM Kabupaten Donggala, belum maksimal. Gambaran yang didapatkan penulis secara keseluruhan, bahwa dari indikator empati dalam pelayanan SIUP dapat dikatakan dalam posisi memuaskan atau sudah sesuai dengan harapan pemohon ini ditunjukkan oleh pegawai pada BPPT-PM Kabupaten Donggala dengan sikap yang adil dalam melayani masyarakat tanpa membedakan orang lain semuanya melalui tahapan proses baik itu kelengkapan berkas persyaratan sampai pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP).	Jenis penelitian kualitatif dan Teknik penarikan informan menggunakan Purposive.	Perbedaan: Dalam teori dan indikator penelitian kualitas pelayanan saja, sedangkan pada penelitian selanjutnya akan dibahas tentang kualitas pelayanan dan strategi meningkatkan pelayanan SIUP. Persamaan: Metodelogi penelitian Kualitatif dan indikator kualitas pelayanan hanya saja pada penelitian selanjutnya akan dijelaskan juga mengenai strategi pelayanan.
Firdaus Firman, 2015 Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Pelayanan Umum Dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan (<i>Jurnal Fakultas Ekonomi Program Kebijakan Publik, Universitas Indonesia</i>)	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan perizinan belum mampu memuaskan para pelanggan. Dimensi yang paling mendesak untuk diperbaiki adalah dimensi tangible, kemudian empathy, reliability, responsiveness dan assurance. Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian, disarankan agar segera mengadakan pelatihan-pelatihan untuk pegawai yang bertugas melayani pelanggan.	Metode yang digunakan adalah Metode <i>Service Quality</i> yang mengukur kualitas pelayanan SIUP berdasarkan lima dimensi yaitu : <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>.	Perbedaan: Dalam metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, pada penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif. Persamaan: Dalam penelitian ini persamaan dilihat dari indikator kualitas pelayanan yaitu : <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>.
I Komang Gede Bendesa, 2016 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung (<i>E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016) : 89-114</i>)	Hasil analisis menunjukkan bahwa: kelima faktor yaitu faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien tertinggi.	Metode yang digunakan <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> dengan teknik analisis analisis deskriptif dan analisis faktor.	Perbedaan: Dalam metode penelitian yang digunakan dan indikator kualitas pelayanan, pada penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif. Persamaan: Dalam penelitian ini persamaan dilihat dari teknik analisis analisis deskriptif dan analisis faktor

1	2	3	4
Evy Urmilasari, 2014 Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar <i>(Jurnal Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 6, Nomor 1, Januari 2014 (49-60))</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dan standar pelayanan perizinan yang didukung oleh tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dapat dicapai manakala suatu instansi telah menerapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Prima yang telah ditetapkan secara utuh dan menyeluruh, yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas	Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan dasar penelitian pengamatan dan pengkajian (survey).	Perbedaan: Dalam teori dan indikator penelitian kualitas pelayanan saja, sedangkan pada penelitian selanjutnya akan dibahas tentang kualitas pelayanan pelayanan SIUP. Persamaan: Tipe penelitian deskriptif dan observasi langsung (survey)
Nurul Ashariyah, 2017 Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo <i>(Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 65% atau sebanyak 65 responden. Bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memuaskan.	Jenis Penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik <i>non-probability sampling</i> dengan jenis <i>accidental sampling</i>	Perbedaan: Dalam metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendekatan kuantitatif, pada penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif. Persamaan: Dalam penelitian ini persamaan dilihat dari Jenis penelitian yaitu deskriptif

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2019.

2.4. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan generalisasi berbagai macam gejala-gejala tertentu yang berkaitan satu sama lain sehingga data yang dipakai untuk mendeskripsikan sesuatu sebagai gejala yang sama.

Untuk menghilangkan dan menghindari dari kesalahan pahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. **Pelayanan** merupakan pemberian jasa atau pelayanan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat sesuai standar atau

ukuran kualitas pelayanan yang ditentukan oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan Bukti Langsung.

2. **Kualitas Pelayanan** adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa.
3. **Kualitas Layanan** adalah penilaian masyarakat terhadap ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh organisasi, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. **Bukti Fisik (*Tangible*)** adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan.
 - b. **Kehandalan (*Reliability*)** adalah dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi.
 - c. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)** adalah Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan.
 - d. **Empati (*Empathy*)** adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

- e. **Jaminan (Assurance)** adalah Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.
4. **Strategi Pelayanan**, yaitu melakukan perubahan pola pikir (*mindset*) dari petugas yang berkuasa menjadi petugas yang harus melayani pengguna jasa (masyarakat) dengan sebaik-baiknya dan menghilangkan sikap arogansi.
5. **Pelayanan publik (public services)** adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
6. **Standar Pelayanan Publik** adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara public.
7. **Daerah** adalah Kabupaten Siak.
8. **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak** yang disingkat DPMPTSP merupakan unsur pelaksanaan tugas Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang penanaman modal, perizinan dan pelayanan secara terpadu berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 77 tahun 2016.

2.5. Operasional Variabel

Adapun operasional variabel dalam penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan) adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan).

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
<i>Kualitas layanan adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya.</i> Menurut Parasuraman dalam Pasolong (2007:135)	Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif. 2. Penguasaan teknologi dalam berbagai akses data. 1. Petugas Pelayanan yang terampil, efisien dan efektif sesuai SOP. 2. Penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat dan mudah. 1. Terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir 2. Sikap petugas pelayanan dalam merespon dan membantu pengurus izin 1. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan. 2. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan. 1. Ketersediaan informasi pengaduan (sms, telepon, email). 2. Ketersediaan pejabat untuk proses pengaduan.

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2019

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe/ Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah *deskriptif kualitatif* yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data yang ada di lapangan. Metode kualitatif merupakan suatu sasaran yang dapat diamati sebagaimana ia terlihat, terdengar, terbaca atau memperlihatkan dirinya, penampakan tersebut sewajar mungkin, jika itu informasi, maka informasi itu dicatat sebagaimana ia keluar dari sumbernya. Dikatakan Pendekatan deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksud untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan. Singarimbun (2011:8).

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan atau mendiskripsikan secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta-fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena-fenomena dari objek yang sedang diteliti (Sugiyono,2008:37). Metode kualitatif ini akan menghasilkan penemuan berupa ucapan atau tulisan dan sebagainya yang mendukung proses penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian selayaknya adalah tempat dimana peneliti melakukan dan mendapatkan sumber-sumber dan data penelitian yang utama Lokasi. Penelitian dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dalam kinerja organisasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing untuk menunjang terselenggaranya Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yang terarah dan mencapai tujuan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dimaksud sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk menggali data-data tersebut, maka penelitian ini dilakukan pada komponen yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Data yang dilakukan dalam penelitian ini bersumber dari para informan. Informan yang dimaksud adalah orang-orang yang dianggap mengetahui benar suatu fenomena yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat membantu penulis dalam menggali informasi yang diperlukan. Penulis juga mengamati kejadian atau peristiwa (yang merupakan data) yang terjadi selama dalam proses penelitian ditambah dengan dokumen-dokumen dan catatan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dokumen tersebut tidak lain adalah sumber data yang berwujud data arsip, laporan, dan peraturan-peraturan tertentu serta gambar atau foto yang dapat mendukung peneliti memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun sumber data tersebut antara lain:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari respon. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara hasil pertemuan *face to face* (tatap muka).
2. Data sekunder adalah merupakan data yang didapat dari berbagai sumber di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak berupa dokumen, jurnal, catatan buku arsip, Keberadaan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, hal ini yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin, 2010:76). Informasi Penelitian yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data dan informasi, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti (Moleong 2010:132). Fakta yang dibutuhkan meliputi kata-kata dan tindakan informan yang memberikan data dan informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dari key informan melalui proses wawancara dan pengamatan.

Informan penelitian ini ada dua macam, yaitu :

1. Informan Kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian;

2. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini informan penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan) yang diikuti sertakan peneliti sebanyak 17 (tujuh belas) orang Pejabat/ Staf di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dan Masyarakat yang sedang mengurus perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, yang terdiri dari :

Tabel 3.1 : Jumlah Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	2	3
Informan Utama		
1.	Masyarakat yang mengurus SIUP	10
Informan Kunci		
2.	1. Kepala DPMPTSP Kabupaten Siak	1
	2. Sekretaris	1
	3. Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang	1
	4. Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha	1
	5. Pegawai Bagian Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Siak	3
Jumlah		17

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti, diantaranya yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. (Sugiyono, 2011:14).

Teknik penarikan informan menggunakan *Purposive*. Menurut Faisal (2007:67) *Purposive* adalah secara sengaja memilih informan yang dapat mewakili dan dapat memberikan data representative untuk digunakan dalam penulisan ini.

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan pada setting alamiah dengan sumber data primer dan dengan cara dokumentasi dan wawancara. Langkah penelitian dalam pengumpulan data (Bungin, 2011:15) yaitu:

1. Mendatangi lokasi penelitian (*getting in*) dengan segala macam persyaratan yang sudah dipenuhi dan memperoleh penerimaan dari orang-orang atau informan akan didekati.
2. Kondisi saat berada di lokasi penelitian (*getting along*) berusaha melakukan hubungan langsung secara pribadi yang akrab dengan subjek penelitian.
3. Mengumpulkan data (*logging data*) dengan teknik sebagai berikut:
 - a) wawancara; b) observasi; c) dokumentasi.

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu mencocokkan data antara wawancara, observasi dengan bukti dokumen atau pendapat lain teknik dimana pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut atau lebih jelasnya dalam teknik triangulasi ini paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain (Moleong, 2010:147). Teknik triangulasi ini dapat dilakukan dengan empat cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan dan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, orang-orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang-orang berada dan pegawai pemerintahan.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Kaitannya dengan penelitian ini, adanya keabsahan data dari pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara dan isi suatu dokumennya yang berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan data yang dilakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Siak

4.1.1. Sejarah Kabupaten Siak

Kerajaan Siak Sri Indrapura didirikan pada tahun 1723 M oleh Raja Kecil yang bergelar Sultan Abdul Jalil Rahmat Syah putera Raja Johor (Sultan Mahmud Syah) dengan istrinya Encik Pong, dengan pusat kerajaan berada di Buntan. Konon nama Siak berasal dari nama sejenis tumbuh-tumbuhan yaitu siak-siak yang banyak terdapat di situ. Sebelum kerajaan Siak berdiri, daerah Siak berada dibawah kekuasaan Johor. Yang memerintah dan mengawasi daerah ini adalah raja yang ditunjuk dan diangkat oleh Sultan Johor. Namun hampir 100 tahun daerah ini tidak ada yang memerintah. Daerah ini diawasi oleh Syahbandar yang ditunjuk untuk memungut cukai hasil hutan dan hasil laut.

Pada awal tahun 1699 Sultan Kerajaan Johor bergelar Sultan Mahmud Syah II mangkat dibunuh Magat Sri Rama, istrinya yang bernama Encik Pong pada waktu itu sedang hamil dilarikan ke Singapura, terus ke Jambi. Pusat Kerajaan Siak tidak menetap di Buntan. Pusat kerajaan kemudian selalu berpindah-pindah dari kota Buntan pindah ke Mempura, pindah kemudian ke Senapelan Pekanbaru dan kembali lagi ke Mempura. Semasa pemerintahan Sultan Ismail dengan Sultan Assyaidis Syarif Ismail Jalil Jalaluddin (1827-1864) pusat Kerajaan Siak dipindahkan

ke kota Siak Sri Indrapura dan akhirnya menetap disana sampai akhirnya masa pemerintahan Sultan Siak terakhir.

Pada masa Sultan ke-11 yaitu Sultan Assayaidis Syarief Hasyim Abdul Jalil Syaifuddin yang memerintah pada tahun 1889 – 1908, dibangunlah istana yang megah terletak di kota Siak dan istana ini diberi nama Istana Asseraiyah Hasyimiah yang dibangun pada tahun 1889.

Diawal Pemerintahan Republik Indonesia, Kabupaten Siak ini merupakan Wilayah Kewedanan Siak di bawah Kabupaten Bengkalis yang kemudian berubah status menjadi Kecamatan Siak. Barulah pada tahun 1999 berubah menjadi Kabupaten Siak dengan ibukotanya Siak Sri Indrapura.

Kabupaten Siak yang beribu kota di Siak Sri Indrapura merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis pada tanggal 12 Oktober 1999. Pemekaran Kabupaten Siak bersamaan dengan 7 Kabupaten lainnya di Provinsi Riau didasarkan pada Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam. Kabupaten Siak terdiri atas 14 Kecamatan, 9 kelurahan dan 122 desa.

Kabupaten Siak mempunyai luas 8.556,09 Km² yang terdiri dari 14 kecamatan, 9 kelurahan, 114 kampung, dan 8 kampung adat, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara dengan Kabupaten Bengkalis;
- Sebelah Selatan dengan Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru;
- Sebelah Timur dengan Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Pelalawan;
- Sebelah Barat dengan Kabupaten Bengkalis.

4.1.2. Visi, Misi, Dan Tujuan Kabupaten Siak

Dalam suatu institusi pemerintahan modern, perumusan visi dalam pelaksanaan pembangunan mempunyai arti yang sangat penting mengingat semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi, peradaban masyarakat dan arus globalisasi, yang pada intinya telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Melalui perumusan visi, masyarakat akan dapat mengetahui seberapa jauh komitmen dan strategi Pemerintah Daerah untuk mewujudkan pembangunan pada berbagai aspek kehidupan di masa yang akan datang, sehingga dapat dijadikan sebagai landasan untuk memilih strategi dan kebijakan dalam rangka memanfaatkan peluang sekaligus dapat mengantisipasi dampak negatif dari kemajuan dan perubahan peradaban dunia.

Visi dan Misi jangka panjang dua puluh tahun kedepan Kabupaten Siak telah disepakati dengan ditetapkannya Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kabupaten Siak tahun 2005 - 2025. Visi dan Misi jangka panjang hanya dapat dicapai secara bertahap melalui beberapa 'Visi dan

Misi antara”, yakni Visi dan misi jangka menengah lima tahunan, yang akan ditetapkan pemangku jabatan Bupati selama periode jabatannya. Visi dan misi jangka menengah lima tahunan ini, mencerminkan prioritas pembangunan Kabupaten Siak pada periode tersebut, dalam rangka mencapai Visi dan Misi jangka panjang Kabupaten Siak. Visi dan misi jangka menengah lima tahunan ini dirumuskan berdasarkan Informasi Teknis, yang diperoleh dan analisis kondisi umum daerah yang berlaku saat ini, dan prediksi kondisi umum daerah diperkirakan akan berlaku dimasa mendatang.

4.1.2.1 Visi Kabupaten Siak

Sesuai dengan yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, maka Visi Pembangunan Kabupaten Siak Tahun 2005-2025 adalah :

”Terwujudnya Kabupaten Siak yang Maju dan Sejahtera Dalam Lingkungan Masyarakat yang Agamis dan Berbudaya Melayu Serta Menjadikan Kabupaten Siak Sebagai Tujuan Pariwisata di Sumatera.”

4.1.2.2 Misi Pembangunan Kabupaten Siak

Misi merupakan gambaran kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pencapaian suatu visi, yang selanjutnya dijadikan sebagai suatu pedoman dalam penyusunan strategi, prioritas kebijakan, penyusunan program dan pengalokasian sumber daya daerah.

Misi pembangunan sebagai penjabaran dari upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Siak dirumuskan sebagai berikut:

1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas, berakhlak, beriman dan bertaqwa.
2. Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, terutama kampung-kampung serta penerapan pembangunan yang berwawasan lingkungan.
3. Mewujudkan perekonomian daerah yang mandiri dan berdaya saing melalui pembangunan dan pengembangan sektor pertanian, perkebunan, perikanan, dan peternakan serta sektor-sektor produktif lainnya.
4. Mewujudkan destinasi wisata yang berdaya saing.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta pelayanan publik yang prima.

4.1.2.3 Tujuan Kabupaten Siak

Mengacu kepada visi yang telah ditetapkan, maka tujuan yang hendak dicapai atau dihasilkan dalam kurun waktu 5 tahun adalah, sebagai berikut:

Misi 1: Meningkatkan kualitas SDM, beriman dan bertaqwa serta berbudi pekerti yang luhur melalui pembangunan sektor pendidikan, kesehatan, kebudayaan dan keagamaan. dengan tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatnya kualitas dan kuantitas pendidikan Anak Usia Dini;
2. Meningkatnya kualitas dan kuantitas pendidikan Anak Usia Dini;
3. Tercapainya sasaran pembangunan pendidikan menengah;
4. Meningkatnya kualitas dan kuantitas keluaran pendidikan non formal;
5. Terpenuhinya rasa keadilan publik terhadap layanan pendidikan luar biasa;
6. Meningkatkan jumlah dan kualitas keluaran pendidikan tinggi;
7. Tercapainya standar mutu pendidikan melalui peningkatan profesionalisme para pendidik dan tenaga kependidikan;
8. Mewujudkan pelayanan kesehatan terjangkau dan berwawasan mutu kepada seluruh lapisan masyarakat;
9. Meningkatnya kualitas kehidupan perempuan dan anak-anak;
10. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui perencanaan keluarga;

11. Eksistensi Budaya Melayu sebagai basis jati diri masyarakat Siak;
12. Meningkatnya kecerdasan masyarakat melalui ketersediaan bahan bacaan;
13. Terbentuknya karakter pemuda yang mandiri;
14. Meningkatnya prestasi olah raga daerah.

Misi 2: Mengembangkan perekonomian daerah dan masyarakat melalui pembangunan dan pengembangan sektor pariwisata, pertanian, perkebunan, perikanan dan peternakan serta sektor-sektor produktif lainnya dan dengan memanfaatkan kekayaan sumber daya alam yang terbarukan, dengan tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah destinasi wisata yang berkelanjutan dan jumlah dan lama kunjungan wisatawan asing dan domestik;
2. Meningkatkan kuantitas, kualitas produk **pertanian**, pendapatan petani dan ketersediaan **bahan pangan** dengan harga terjangkau;
3. Manusia sehat dan produktif;
4. Meningkatkan kuantitas, kualitas produk perkebunan, pendapatan petani dan ketersediaan bahan pangan dengan harga terjangkau;
5. Meningkatkan kuantitas, kualitas produk peternakan, pendapatan petani dan ketersediaan bahan pangan dengan harga terjangkau;
6. Meningkatkan kuantitas, kualitas produk perikanan, pendapatan petani dan ketersediaan bahan pangan dengan harga terjangkau;
7. Mengoptimalkan pembangunan sektor **pertambangan** dan energi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat;
8. Meningkatkan mutu dan volume perdagangan serta memberikan perlindungan terhadap konsumen;
9. Meningkatnya mutu dan volume industri yang berdaya saing di pasaran lokal, domestik dan internasional.

Misi 3: Menanggulangi kemiskinan melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan, pemberdayaan perekonomian pedesaan, pembangunan sector ketenagakerjaan serta pemerataan dan pengendalian kependudukan, dengan tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatnya tingkat kesejahteraan sosial masyarakat;
2. Pemerataan distribusi penduduk;
3. Meningkatnya kesejahteraan masyarakat pedesaan;
4. Berkembangnya ekonomi kerakyatan yang ditopang oleh sektor UMKM;
5. Pertumbuhan koperasi sebagai soko guru perekonomian masyarakat;
6. Meningkatnya kualitas pencari kerja dan semakin terbukanya akses lapangan kerja;

7. Meningkatnya standar kesejahteraan pekerja dan pelayanan ketenagakerjaan;
8. Tercapainya tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil daerah;
9. Terpetakannya penduduk berdasarkan usia, jenis kelamin, profesi dan persebarannya;
10. Terwujudnya pengelolaan data informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Misi 4: Membangun, meningkatkan dan pemeratakan pembangunan infrastruktur daerah melalui peningkatan prasarana jalan, jembatan, pelabuhan, energi listrik, pengelolaan sumber daya air, pengelolaan lingkungan, penataan ruang dan perumahan, dengan tujuan sebagai berikut:

1. Membangun, meningkatkan dan pemeratakan pembangunan prasarana jalan, jembatan, dan pengelolaan sumber daya air;
2. Membangun, meningkatkan, dan pemeratakan pembangunan perumahan berkualitas baik;
3. Meningkatkan kualitas penataan ruang;
4. Meningkatkan kualitas bidang perhubungan;
5. Meningkatkan kualitas pengelolaan lingkungan hidup;
6. Meningkatkan kualitas pengelolaan bidang pertanahan;
7. Terwujudnya pembangunan daerah secara terintegrasi, berkesinambungan dan berkelanjutan.

Misi 5: Mengimplementasikan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*clean government and good governance*), menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pelayanan dan perizinan dan mengoptimalkan implementasi otonomi kepada desa, dengan tujuan sebagai berikut:

1. Berjalannya sistem pemerintahan yang desentralistis melalui implementasi desentralisasi politik, keuangan dan administrasi;
2. Terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih, transparan dan akuntabel;
3. Meningkatnya kinerja dan pelayanan kelembagaan pemerintah daerah;
4. Optimalnya pelaksanaan kebijakan otonomi Desa.

4.2 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak

4.2.1 Gambaran Umum

Dalam rangka mewujudkan iklim investasi yang kondusif serta pelayanan perizinan yang efektif dan efisien di lingkungan Kabupaten Siak, maka dibentuklah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) dengan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 15 Tahun 2012, dan kemudian berubah nomenklatur menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 8 Tahun 2016, sebagai instansi pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Dalam memberikan pelayanan perizinan investasi di Kabupaten Siak telah dimulai dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) pada Tahun 2009, kemudian ditingkatkan menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) pada Tahun 2012, dan berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada Tahun 2017. Sebelum adanya pengembangan OTW SIAK, proses pelayanan perizinan dilakukan secara manual yaitu masyarakat atau pelaku usaha harus datang langsung ke Kantor DPMPTSP untuk melakukan pengurusan perizinan, bagi masyarakat atau pelaku usaha yang berdomisili di desa/kampung atau kecamatan yang cukup jauh akan membutuhkan waktu dan biaya yang tidak sedikit, apalagi bagi calon investor yang berasal dari luar

Kabupaten Siak. Setelah mengurus perizinan maka masyarakat dan pelaku usaha akan melakukan pengecekan status perizinan yang dimohonkan dengan cara yang sama yaitu dengan datang langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak yang tentu saja juga akan menghabiskan waktu dan biaya. Disamping itu, saat ini sangat banyak perizinan yang terlambat untuk melakukan perpanjangan atau pendaftaran ulang sehingga sampai beberapa bulan dan bahkan beberapa tahun baru dilakukan perpanjangan atau pendaftaran ulang. Sedangkan untuk penandatanganan dokumen/sertifikat perizinan selama ini dilakukan secara manual, dimana dokumen perizinan akan menumpuk di meja Kepala DPMPTSP apabila tidak berada ditempat atau dinas luar, hal ini tentu saja dapat menghambat waktu penyelesaian yang telah ditetapkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP).

4.2.2 Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Siak

Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak, sebagai berikut:

a. Visi

Visi pembangunan Kabupaten Siak sebagai rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan pembangunan 5 (lima) tahun 2016-2021 dan merupakan bagian dari visi RPJPD Kabupaten Siak Tahun 2005-2025, maka visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

“Menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak sebagai Penunjang Promosi Investasi Daerah dan Meningkatkan Pelayanan Perizinan yang Prima Tahun 2021”.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, diperlukan perumusan misi yang jelas dan merupakan pernyataan tentang tujuan pembangunan jangka menengah secara terfokus dan berindikator yang jelas dan terukur.

Adapun **MISI** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dalam upaya menunjang keberhasilan visi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Promosi Investasi Daerah serta peran koordinasi bidang penanaman modal untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif;
2. Memberikan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien;
3. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya aparatur pelayanan perizinan dan penanaman modal;
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan dan penanaman modal.

4.2.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan unsur pelaksanaan tugas Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang penanaman modal, perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi,

simplikasi, keamanan dan kepastian, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 77 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Siak, pada Bab X dinyatakan bahwa :

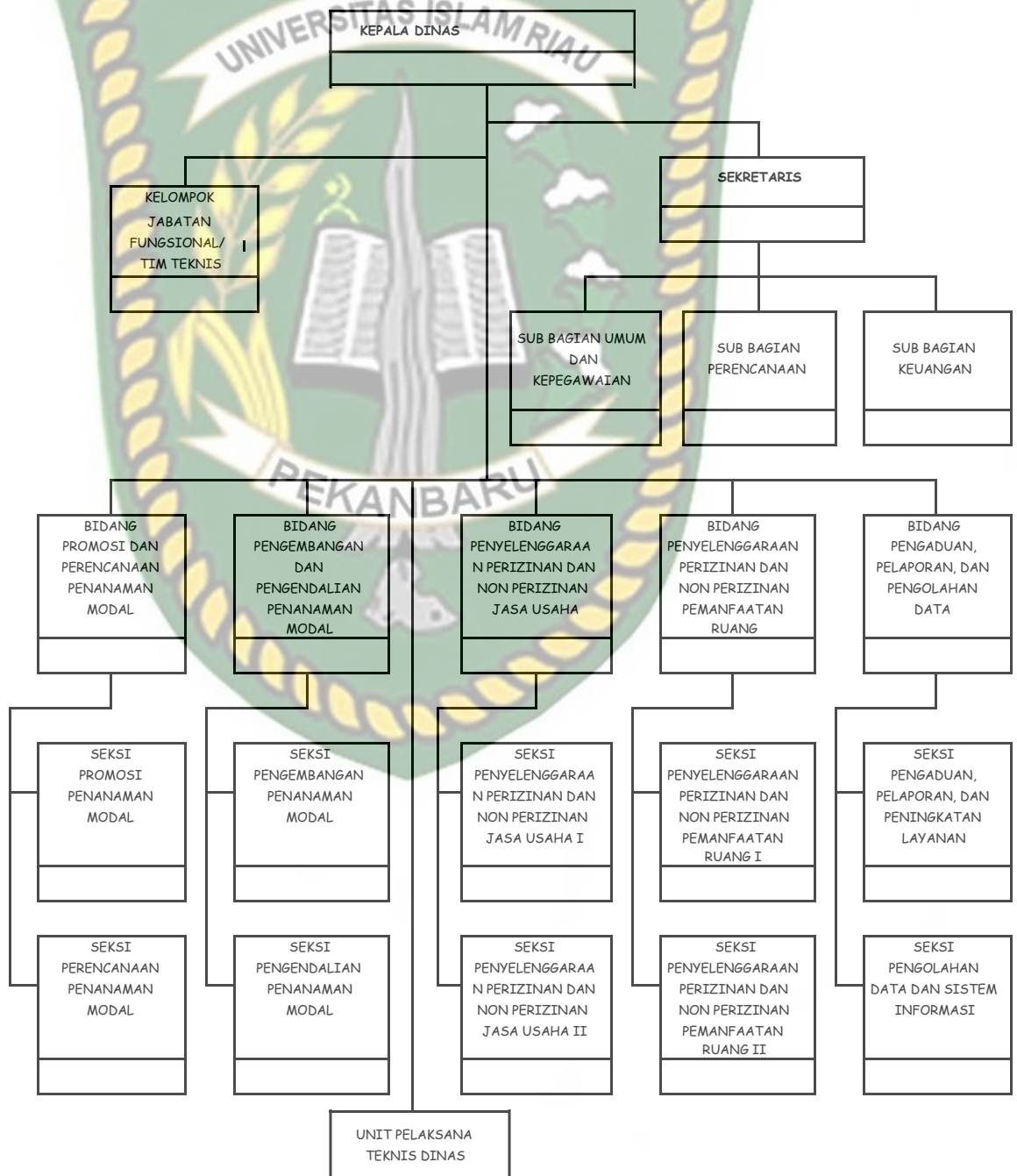
"Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang penanaman modal, perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simpikasi, keamanan dan kepastian".

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan penyusunan program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. Pelaksanaan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pelaksanaan pelayanan administrasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- e. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- f. Pelaksanaan urusan tata usaha Dinas; dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.4 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Siak

Struktur Organisasi Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 77 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU Daerah Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:



Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 77 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Siak, pada Bab III tentang Tugas dan Fungsi dinyatakan bahwa:

“Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.”

1. Kepala Badan

Tugas : Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Fungsi :

- a. pelaksanaan penyusunan program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. pelaksanaan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. pelaksanaan pelayanan administrasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
- d. pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- e. pemantauan dan evaluasi proses pemberian penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- f. pelaksanaan pelayanan, pemrosesan dan Penyelesaian pengaduan/keluhan atas penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- g. pelaksanaan dan pengembangan perangkat lunak, perangkat keras, jaringan infrastruktur pada sistem teknologi informasi penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- h. pelaksanaan urusan tata usaha Dinas; dan
- i. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

2. Sekretaris

Sekretaris

Tugas : Membantu Kepala Dinas dalam menyusun kebijakan, mengkoordinasikan bidang-bidang, membina, melaksanakan dan mengendalikan administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan dan kelembagaan.

Fungsi :

- a. penyusunan rancangan kebijakan dinas;
- b. pengoordinasian pelaksanaan tugas bidang-bidang dan UPTD;
- c. penyusun program dan melaporkan pengelolaan sistem informasi, pemantauan dan evaluasi kegiatan dinas;
- d. pelaksanaan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan, dan kelembagaan;
- e. pengoordinasian penyusunan rancangan peraturan perundangundangan;
- f. pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat, dokumentasi dan perpustakaan; pelaksanaan analisis jabatan dan beban kerja;
- g. pengoordinasian penyusunan Standar Operasi Prosedur (SOP) kegiatan dinas;
- h. penyusunan profil dinas;
- i. pelaksanaan monitoring dan evaluasi kebijakan dinas; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

3. Kepala Bidang Promosi dan Perencanaan Penanaman Modal

Tugas : merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi :

- a. perencanaan dan penyusunan program di Bidang Promosi dan Perencanaan Penanaman Modal sesuai dengan kebijakan nasional dan daerah;
- b. penghimpunan peraturan-peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta mensistematiskan, mengolah pengendalian dan monitoring;
- c. penyusunan petunjuk teknis Bidang Promosi dan Perencanaan Penanaman Modal;
- d. pelaksanaan pengawasan sistem dan mekanisme promosi dan perencanaan penanaman modal meliputi kegiatan prosedur, tata cara pengajuan promosi dan perencanaan penanaman modal;
- e. pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dalam proses promosi dan perencanaan penanaman modal;
- f. Pelaksanaan pemrosesan pelayanan administrasi Bidang Promosi dan Perencanaan Penanaman Modal;
- g. pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan melakukan penilaian teknis bersama instansi terkait setiap permohonan penanaman modal sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;
- h. penyusunan rencana dan program kerja Bidang Promosi dan Perencanaan Penanaman Modal;
- i. pendistribusian pekerjaan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- j. pengendalian dan evaluasi hasil kerja bawahan dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja;

- k. penyusunan konsep naskah dinas yang berkaitan dengan Bidang Promosi dan Perencanaan Penanaman Modal; dan
- l. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

4. Kepala Bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal

Tugas : merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas

Fungsi :

- a. perencanaan kegiatan di Bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal;
- b. pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kegiatan Bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal;
- c. penyiapan bahan-bahan dalam rangka penyediaan sarana prasarana Bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal;
- d. penghimpunan peraturan-peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta mensistematiskan, mengolah pengendalian dan monitoring;
- e. Penyusunan Petunjuk Teknis Bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal;
- f. pelaksanaan inventarisasi, identifikasi serta mengumpulkan data mengenai pengendalian dan monitoring; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

5. Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Jasa Usaha

Tugas : merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas

Fungsi :

- a. perencanaan kegiatan di Bidang Perizinan dan Nonperizinan Jasa Usaha;
- b. pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan emrosesan hingga penerbitan perizinan dan nonperizinan jasa usaha yang terdiri dari bidang perdagangan, perindustrian, gangguan/tempat usaha, konstruksi, kesehatan, pariwisata, pendidikan, transportasi, dan tenaga kerja;
- c. penyusunan petunjuk teknis Bidang Perizinan dan Nonperizinan Jasa Usaha;
- d. penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) perizinan dan nonperizinan jasa usaha;
- e. penelitian dan pemeriksaan terhadap berkas atau dokumen perizinan dan nonperizinan jasa usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. pelaksanaan survey/peninjauan lapangan sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan;
- g. pelaksanaan koordinasi dengan tim teknis;
- h. pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap perizinan dan nonperizinan jasa usaha;
- i. pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait perizinan dan nonperizinan jasa usaha;
- j. pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan perizinan dan nonperizinan jasa usaha;

- k. pendistribusian pekerjaan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan; dan
- l. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

6. Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Pemanfaatan Ruang

Tugas : merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi :

- a. perencanaan kegiatan di Bidang Perizinan dan Nonperizinan Pemanfaatan Ruang;
- b. pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan perizinan dan nonperizinan pemanfaatan ruang yang terdiri dari bidang tata ruang, bangunan gedung, perkebunan, pertanian, peternakan, perikanan, perhubungan, lingkungan hidup, dan penanaman modal;
- c. penyusunan Petunjuk Teknis Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Pemanfaatan Ruang;
- d. penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) perizinan dan nonperizinan pemanfaatan ruang;
- e. penelitian dan pemeriksaan terhadap berkas atau dokumen perizinan dan nonperizinan jasa usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. pelaksanaan survey/peninjauan lapangan sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan;
- g. pelaksanaan koordinasi dengan tim teknis;

- h. pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap perizinan dan nonperizinan pemanfaatan ruang;
- i. pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait perizinan dan nonperizinan pemanfaatan ruang;
- j. pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan perizinan dan nonperizinan pemanfaatan ruang;
- k. pendistribusian pekerjaan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan; dan
- l. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

7. Kepala Bidang Pengaduan, Pelaporan, dan Pengolahan Data

Tugas : merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi :

- a. perencanaan kegiatan di Bidang Pengaduan, Pelaporan, dan Pengolahan Data;
- b. pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, permasalahan peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan Bidang Pengaduan, Pelaporan dan Pengolahan Data;
- c. penyusunan Petunjuk Teknis Bidang Pengaduan, Pelaporan, dan Pengolahan Data;
- d. pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan, pengaduan, pelaporan, dan pengolahan data;
- e. penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan, pengaduan, pelaporan, dan pengolahan data;
- f. penyusunan Standar Pelayanan Publik Penyelenggaraan Perizinan;
- g. penelitian dan pemeriksaan terhadap kelengkapan persyaratan permohonan perizinan dan nonperizinan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
- h. pelaksanaan pelatihan terkait peningkatan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia di bidang pelayanan, perizinan, pengaduan, dan pengolahan data;

- i. Pelaksanaan pengembangan teknologi informasi dalam mendukung terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien;
- j. pengendalian dan evaluasi hasil kerja bawahan dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja;
- k. penyelenggaraan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan proses pelayanan, pengaduan, pelaporan dan pengolahan data;
- l. pendistribusian pekerjaan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- m. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

4.2.5 Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Pada saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak telah memiliki prasarana gedung kantor yang representatif, akan tetapi Sumber Daya Manusia yang ada masih sangat terbatas.

Jumlah Pejabat Eselon, Staf Aparatur Sipil Negara dan Tenaga Honorer pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak dilihat berdasarkan golongan, Jabatan dan pendidikan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah ASN berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah
1	Golongan IV	6 Orang
2	Golongan III	17 Orang
3	Golongan II	4 Orang
	Jumlah	27 Orang

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Tahun 2019

Tabel 4.2
Jumlah ASN berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	Eselon II	1 Orang
2	Eselon III	6 Orang
3	Eselon IV	13 Orang
	Jumlah	20 Orang

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Tahun 2019

Tabel 4.3
Sumber Daya Aparatur berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	ASN	Honorar/ Kontrak	Jumlah
1	S2	5	-	5 orang
2	S1	18	11	29 orang
3	SLTA	4	11	15 orang
	Jumlah			49 Orang

Untuk menjamin kualitas pelayanan, maka petugas pelayanan yang ditempatkan sebagai petugas loket pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak, yang mana penerimaan untuk Tenaga dengan melalui tahapan-tahapan yaitu rekrutmen dan seleksi, setelah itu dilanjutkan dengan pembekalan berupa pembekalan teknis pemerosesan perizinan, untuk penyampaian materi yang menyangkut beban tugas yakni berupa pengetahuan tentang teknis operasional pelayanan perizinan dan non perizinan, disampaikan oleh Unit kerja yang terkait dengan pelayanan serta etika pelayanan dan teknik pelayanan berbasis pelanggan.

4.2.6 Dukungan Teknologi Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah memiliki sarana berbasis teknologi informasi yang akan terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan, adapun Aplikasi yang berbasis Teknologi Informasi yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebagai berikut :

- a. Website DPMPTSP (<http://www.dpmptsp.siakkab.go.id>)
- b. Email (info@dpmptsp.siakkab.go.id)
- c. Whistle Blowing System (wbs@dpmptsp.siakkab.go.id)
- d. SMS Gateway (SMS center 0823 8100 1008)
- e. Kamera CCTV
- f. Aplikasi Arsip Digital
- g. Aplikasi Perizinan Terpadu (SIPT)
- h. Jaringan LAN (Local Area Network)
- i. Koneksi Internet
- j. Aplikasi Barcode Perizinan
- k. Tracking System
- l. Warning System

Setiap loket pelayanan memiliki komputer (PC) yang telah terhubung melalui jaringan (LAN) ke komputer Server, sehingga Aplikasi Perizinan Terpadu (SIPT) dapat langsung diakses melalui semua komputer yang ada di loket. Sehingga apabila izin yang diajukan melalui loket pelayanan (front office) telah memenuhi semua persyaratan maka akan langsung diinput ke aplikasi untuk diproses dan diverifikasi oleh seksi perizinan (back office) sampai proses penerbitan sertifikat perizinan.

Pada saat formulir permohonan dan dokumen diinput maka pemohon akan mendapatkan pemberitahuan langsung berupa sms (sms gateway) dengan Nomor SMS center 0823 8100 1008, yang mempermudah pemohon untuk mendapatkan informasi sampai dimana kemajuan permohonan izin yang diajukan. Sehingga pemohon tidak perlu berulang kali datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Sistem Perizinan online and tracking System (SPOTS) sebagai inovasi pelayanan publik sehingga pelaku usaha yang sedang melakukan pengurusan izin dapat menelusuri sampai dimana proses pada berkas yang diajukan selain itu Pelaku usaha juga dan melakukan pendaftaran dan pengurusan izin secara online.

BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1. Penyajian Data Informan

Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang dianggap mengerti dan menguasai masalah-masalah yang diteliti. Adapun Informan Kunci dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Surat Izin Usaha Perdagangan) ini adalah Pejabat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yang keseluruhannya berjumlah 7 (tujuh) orang terdiri dari: Kepala DPMPTSP Kabupaten Siak, Sekretaris, Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang, Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha dan Pegawai Bagian Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Siak, sedangkan Informan Utama yaitu 10 (sepuluh) orang Masyarakat yang mengurus Perizinan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, sehingga keseluruhan informan dalam penelitian ini berjumlah 17 (tujuh belas) orang.

Adapun karakteristik dari informan diidentifikasi berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

5.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan identifikasi informan dari jenis kelamin, maka antara informan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, berikut daftar identifikasi informan berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 5.1
Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	
	1. DPMPTSP Kabupaten Siak 2. Masyarakat	5 orang 6 orang
2.	Perempuan	
	1. DPMPTSP Kabupaten Siak 2. Masyarakat	2 orang 4 orang
TOTAL		17 Orang

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Oktober 2019

Jumlah informan yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 11 (sebelas) orang terdiri dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Siak, Sekretaris, Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang, Pegawai DPMPTSP Kabupaten Siak dan Masyarakat. Sedangkan informan perempuan 6 (enam) orang terdiri dari Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha, Pegawai DPMPTSP Kabupaten Siak dan Masyarakat yang mengurus Perizinan SIUP di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.

5.1.2 Tingkat Pendidikan

Melalui pendidikan yang dilakukan secara sadar dan berencana serta berkesinambungan akan membentuk serta mengembangkan

kepribadian dan kemampuan seseorang. Pendidikan dimiliki seseorang cenderung mempengaruhi kepribadian, kemampuan, wawasan dan pola pikir seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula keahlian, daya pikir dan wawasan yang dimilikinya. Berikut identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Tingkat Pendidikan:

Tabel 5.2
Identifikasi Informan berdasarkan tingkat pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Pasca Sarjana (S2)	1 orang
2.	Sarjana (S1)	10 orang
3.	SLTA atau sederajat	6 orang
TOTAL		17 Orang

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Oktober 2019

Adapun tingkat pendidikan dari informan utama berpendidikan Pasca Sarjana terdiri dari Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Siak, informan yang berlatar belakang Sarjana berasal dari Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang, Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha, Pegawai Seksi Pelayanan Umum DPMPTSP Kabupaten Siak dan sebagian masyarakat yaitu berjumlah 10 (sepuluh) orang, sedangkan informan yang berlatar belakang SLTA juga berjumlah 6 (enam) orang terdiri dari masyarakat yang mengurus Perizinan SIUP di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, Melihat komposisi informan berdasarkan tingkat pendidikan diatas,

maka terlihat bahwa informan yang berlatar belakang SLTA dan Sarjana sangat mendominasi.

5.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian sub topik bab ini yang dilakukan oleh peneliti, mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Pada dasarnya surat izin usaha perdagangan adalah salah satu jenis izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Siak yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan izin yang berkualitas, maka DPMPTSP Kabupaten Siak mengacuh pada beberapa kebijakan diantaranya melalui Peraturan Bupati Siak Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (DPMPTSP) Kabupaten Siak, diharapkan mampu memberikan kemudahan-kemudahan dalam perizinan usaha yang dapat meningkatkan minat pelaku usaha untuk mengurus izinnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penting bagi aparaturnya Negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian ini memfokuskan pada pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang ada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (DPMPTSP) Kabupaten Siak dengan mengadopsi teori dari Zeithaml-

Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2007:135) dengan indikator sebagai berikut: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berkenaan dengan kelima indikator tersebut, akan dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Untuk mengetahui tanggapan informan peneliti tentang indikator-indikator Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yaitu, peneliti memberikan pertanyaan kepada informan kunci dan informan utama.

Dalam hal ini peneliti menggali informasi responden yaitu informan Utama tentang bagaimana kualitas pelayanan perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, bahkan secara tidak langsung meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara langsung prosedur layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.

Untuk mengetahui kualitas layanan peneliti harus memberikan pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, Berikut hasil rekapitulasi jawaban Informan Utama yaitu masyarakat yang pernah melakukan izin yang mengatakan bahwa :

Tabel 5.3 : Jawaban Informan Utama tentang Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Surat Izin Usaha Perdagangan).

No	Pertanyaan	Kategori Ukuran			Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	
1	2	3	4	5	6
1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak?	4	6	-	10
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kehandalan Petugas Pelayanan yang terampil, efisien dan efektif sesuai SOP persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak?	3	7	-	10
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Daya Tanggap petugas tentang Sikap petugas pelayanan dalam merespon dan membantu pengurus izin yang melayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak?	2	7	1	10
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Empati petugas dalam memberikan pelayanan perizinan, apakah mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak?	3	6	1	10
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak?	4	4	2	10

1	2	3	4	5	6
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak?	1	7	2	10
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak?	1	7	2	10
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang jaminan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan perizinan dan Ketersediaan informasi pengaduan (sms, telepon, email).di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak?	1	8	1	10
Jumlah		19	52	9	80
Persentase		23.75 %	65 %	11.25 %	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Oktober 2019

Untuk mengetahui kualitas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dapat dilihat pada tabel 5.3 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak nilai sebesar 52 (lima puluh dua) dan Kepuasan Pelayanan Publik sebesar 65% yang berarti baik.

Berdasarkan hasil tabel yang telah dilakukan terhadap pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dengan menggunakan analisis bahwa Prosedur

layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yang menyatakan bahwa prosedur layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima, yaitu semakin sederhana/mudah prosedur maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat dan menghasilkan kinerja pelayanan yang cukup baik.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu menurut Komang Gede Bendesa tahun 2016 tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, bahwa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: kelima faktor yaitu faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan izin usaha di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien tertinggi. Sedangkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak adanya keberhasilan pelayanan perizinan secara online dengan menggunakan sistem *Online Single Submission/OSS*, Dilihat dari Pelaku usaha, masih ada yang belum mengerti tentang cara sistem *Online Single Submission/OSS*, banyak yang terjadi pemohon tidak mempunyai email, sehingga harus dibuatkan terlebih dahulu oleh petugas pelayanan dan harus mengecek ulang data pemohon dari awal, karena email ini berfungsi untuk menerima notifikasi dan syarat dari pengurusan izin tersebut dan Jaringan internet yang belum merata

dibeberapa bagian daerah di Kabupaten Siak, sehingga masyarakat masih ada yang mengurus perizinan secara manual.

Untuk memperkuat hasil penelitian, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan **Informan Utama** yaitu Masyarakat yang mengurus Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak tentang Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, berdasarkan teori dari Zeithaml-Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2007:135) dengan indikator Kualitas Pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Berkenaan dengan kelima indikator tersebut, akan dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dengan uraian sebagai berikut:

1. Berdasarkan Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Suatu pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dan dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan, oleh karena itu aspek tangible (berwujud) menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan karena masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* (berwujud) ini juga merupakan salah satu sumber yang

mempengaruhi harapan masyarakat, karena adanya fasilitas fisik seperti tampilan gedung, tersedianya area parkir, jumlah komputer, printer dan ruang pelayanan tentu akan membangun akseptasi masyarakat menjadi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang meminta pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak pada tanggal 17 Oktober 2019, mereka mengemukakan bahwa fasilitas fisik seperti tampilan gedung, tersedianya area parkir, jumlah komputer, printer dan ruang pelayanan cukup dapat memuaskan bagi mereka yang meminta pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Keterbukaan dalam pemberian pelayanan dilakukan sepenuhnya dan diinformasikan secara terbuka. Adapun sub indikator dari Bukti Fisik (*Tangibles*) diuraikan sebagai berikut:

a. Alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.

Bentuk-bentuk pemberian kualitas pelayanan sebagai bukti fisik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak secara operasional tercermin dari ketersediaan alat-alat, perlengkapan-perengkapan yang digunakan oleh dalam pelayanan. Terlihat bukti fisik yang ditunjukkan sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Artinya bukti fisik

dalam kualitas pelayanan, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dalam melayani perizinan usaha dan kegiatan potensial dilakukan melalui: OSS terkait izin usaha dan komersil/ operasional; dan Sistem Informasi Notifikasi dan Sertifikat Elektronik (SINSE) pada beberapa jenis izin yang tidak dilayani melalui OSS.

Mengenai Pertanyaan tentang Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat yang mengurus SIUP bapak Suherman, beliau mengatakan:

“bahwa proses pengurusan SIUP sudah ada SOP nya, dan pengurusan SIUP sudah bisa melalui online, hanya saja seperti saya ini krang paham dalam penggunaannya, sehingga harus minta dipandu juga sama petugas pelayanan yang ada di kantor DPMPTSP ini”. (wawancara tanggal 14 Oktober 2019)

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang peneliti jumpai saat pengurusan perpanjangan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Hasil wawancara peneliti dengan ibu Hermawati, SE yang memiliki usaha dibidang Wedding Organizer, beliau menjelaskan:

“Saya sedang mengurus perpanjangan SIUP yang sudah mati, untuk pengurusan perpanjangan mungkin syaratnya tidak terlalu ribet, dan penyelesaiannya sekarang bisa satu hari”. (wawancara tanggal 14 Oktober 2019)

Kemudian hasil wawancara juga dengan masyarakat yang dijumpai saat pengurusan pembuatan SIUP baru di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Hasil wawancara peneliti dengan bapak Restu Nugraha yang membuka usaha dibidang Kontruksi, ia mengatakan:

“Bahwa sejauh ini saya belum mengalami kesulitan, hanya saja perlu waktu untuk menunggu siapnya Surat Izin Perdagangan Usaha (SIUP), akan tetapi sering tidak tepat jika masalah jaringan sudah mulai rusak”. (wawancara tanggal 15 Oktober 2019)

Lebih lanjut dijelaskan oleh Pegawai/ Petugas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, Intan Dwiariyani yang diwawancarai pada tanggal 16 Oktober 2016 bagian Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang, ia menjelaskan:

“bahwa dalam pengurusan perizinan untuk mekanisme dan prosedur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, masyarakat langsung mendaftarkan diri untuk mengajukan perizinan yang dibutuhkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, kemudian pemohon menunggu kedatangan tim teknis untuk meninjau lokasi usaha pemohon. Tim teknis juga yang menentukan disetujui atau ditolaknya permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Setelah semua pengolahan dokumen yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak selesai, pemohon cukup mendatangi tempat yang sama untuk membayar retribusi tempat usaha berdasarkan perhitungan yang dilakukan oleh tim teknis, karena di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak belum menyediakan loket pembayaran Bank. Setelah itu masyarakat dapat mengambil surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang mereka butuhkan di loket penyerahan izin”.

Dari hasil wawancara penulis dengan Masyarakat yang sedang mengurus SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, dapat disimpulkan dan diuraikan bahwa Dalam mekanisme pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, masyarakat langsung mendaftarkan diri untuk mengajukan perizinan yang dibutuhkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kemudian melalui sistem OSS yang menentukan disetujui atau ditolaknya permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Setelah semua pengolahan dokumen yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak selesai, pemohon cukup mendatangi tempat yang sama untuk membayar retribusi tempat usaha berdasarkan perhitungan yang tertera didalam sistem, karena di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak sendiri belum menyediakan loket pembayaran Bank. Setelah itu masyarakat dapat mengambil surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang mereka butuhkan di loket penyerahan izin

b. Penguasaan teknologi dalam berbagai akses data.

Pelayanan publik elektronik (perizinan online) bertujuan untuk mempermudah masyarakat pengguna layanan, dimana masyarakat secara tidak langsung dapat dengan cepat dan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan, melakukan pendaftaran secara *online*, sehingga pelayanan publik terhadap kelompok sasaran dapat terwujud

dimana salah satu standar pelayanan publik yang ditetapkan terpenuhi bagi kelompok sasaran yang jauh dari kantor DPMPTSP Kabupaten Siak.

Hasil wawancara peneliti dengan **Informan Kunci** yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Bapak Heriyanto, SH mengenai pertanyaan Bagaimana tentang kemudahan prosedur pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Jika dilihat dari Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu Alat dan perlengkapan kerja apakah sudah efisien dan efektif serta penguasaan teknologi dalam berbagai akses data yang dilaksanakan oleh staf bagian pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, ia menjelaskan:

“Permohonan SIUP di Kabupaten Siak cukup tinggi karena wilayah Siak ini sering dijadikan tempat wisata dan akan banyak menarik minat untuk mendirikan usaha perdagangan. Permohonan izin ini cukup tinggi di kantor ini, sehingga kami harus betul-betul menyeleksi dan menetapkan syarat yang tepat. Untuk saat ini kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Siak, masyarakat bisa mengurus segala jenis perizinan dalam satu tempat saja, namun sejalan dengan itu dengan adanya system perizinan online dan tracking system yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak masyarakat bisa lebih mudah lagi untuk mengurus perizinan, masyarakat hanya perlu mengetahui bagaimana mekanisme atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengurusan perizinan secara online lalu mereka bisa langsung mendaftarkan diri dengan mengisi biodata melalui website DPMPTSP”. (wawancara tanggal 17 Oktober 2019, Pukul 13.00 WIB)

Standar Pelayanan Perizinan Jenis Usaha Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dalam rangka percepatan dan peningkatan

penanaman modal dan berusaha, perlu menerapkan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Beberapa hal yang diketahui terkait dengan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, antara lain:

1. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
2. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.
3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Keseluruhan bahwa indikator *tangibles* dalam pelayanan pembuatan SIUP di DPMPSTSP Kabupaten Siak menemukan sarana penunjang dalam pengurusan Dokumen Perizinan dapat dikatakan sudah lengkap namun dalam mendukung pelayanan perizinan dalam kondisi baik, artinya layak digunakan untuk melayani para pelaku usaha, namun

melihat dari pada kuantitasnya sarana dan prasarana dalam pelayanan perizinan masih mengalami kekurangan seperti jumlah penyediaan komputer dan printer terutama dalam menunjang pengurusan dokumen SIUP mengingat jumlah perizinan yang dilimpahkan sebanyak 38 jenis perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP seyogyanya harus memiliki sarana penunjang pelayanan yang memadai sehingga pelayanan pengurusan dokumen SIUP dapat terlaksana dengan baik tanpa terganggu oleh pengurusan pelayanan Perizinan lainnya.

Sedangkan terkait dengan gambaran yang didapatkan penulis terkait dengan sikap/ tampilan pegawai pada Pelayanan Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bahwa penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat yaitu pemberi pelayanan terlihat rapi dengan pakaian yang mereka kenakan. Penampilan dan kerapihan merupakan suatu keharusan yang tidak tertulis tetapi mutlak harus dilaksanakan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pemohon. Dengan demikian penampilan dalam melayani masyarakat harus selalu menjadi perhatian dari pimpinan agar setiap pegawai/bawahan selalu memperlihatkan kerapian dan penampilan yang menarik dipandang oleh setiap pelanggan/masyarakat. pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari seberapa cepat seorang pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat/ pemohon. Tetapi menurut peneliti, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dan

mengacu pada standar-standar pelayanan, seperti berpenampilan menarik, rapi, ramah, cepat, tepat, murah dan berkeadilan.

Berdasarkan teori menurut Daryanto (2013: 289) Bukti Fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan fisik, peralatan, serta penampilan seluruh personil dan media yang terlibat dalam penyediaan pelayanan. Terkait dengan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak menurut teori ini sudah meliputi unsur yang sudah cukup memadai dilihat dari: Fasilitas fisik, Perlengkapan, Penampilan karyawan dan Bahan tertulis sudah cukup terlihat baik dan lengkap.

2. Berdasarkan Indikator Reliability/Kehandalan

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan standar, kemampuan dan keahlian para aparat/pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) bahwa kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Olehnya itu, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Aspek

reliability/kehandalan dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan petugas/aparat dalam memberikan pelayanan dan keakuratan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang jelas. Berikut penjelasan sub indikator dari Reliability/Kehandalan sebagai berikut:

a. Petugas Pelayanan yang terampil, efisien dan efektif sesuai SOP

Gambaran yang didapatkan peneliti terkait dengan kemampuan petugas pelayanan dalam hal memberikan, pelayanan perizinan pada dasarnya sudah mampu secara teknis untuk mengoperasikan segala alat bantu seperti komputer dan mesin pencetak dokumen izin usaha, kepada pemohon/masyarakat karena mereka hanya ditugaskan untuk melayani para pelaku usaha yang mengurus perizinan. Selain masalah kemampuan pegawai DPMPTSP Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan, selanjutnya hasil observasi yang didapatkan peneliti terkait dengan keakuratan pelayanan yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan SIUP. Keterangan dari beberapa informan menyatakan bahwa,

“Keakuratan waktu yang di gunakan dalam menerbitkan SIUP sudah dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada, waktu pengurusan mulai dari melengkapi berkas persyaratan sampai pada penerbitan SIUP dapat dilaksanakan satu hari, adapun keterlambatan tersebut disebabkan oleh jaringan dan kelengkapan berkas oleh masyarakat itu sendiri”.

Berdasarkan pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari segi ketepatan waktu penyelesaian perizinan sudah sepenuhnya mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut peneliti bahwa SOP yang

dijadikan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada pemohon izin usaha perdagangan sudah seperti yang diharapkan masyarakat, akan tetapi masih adanya komplain yang dilakukan oleh pemohon karena waktu pengurusan izin yang tercantum di SOP, ternyata tidak sesuai dengan realita yang terjadi. Berdasarkan pernyataan yang di berikan oleh beberapa informan tersebut tidak sesuai dengan harapan dari pendapat para ahli bahwa kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di janjikan secara akurat dan terpercaya belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sesuai dengan hasil yang di amati oleh peneliti secara langsung bahwa memang benar bahwa pelayanan yang di berikan pegawai dalam pembuatan Dokumen SIUP sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada, apalagi sekarang sudah menggunakan sistem. Permasalahan yang sering terjadi hanya koneksi jaringan internetnya saja, sehingga memperlambat proses penerbitannya.

b. Penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat dan mudah

Aspek kehandalan di lihat dari ketepatan pelayanannya dalam hal ini di nilai sudah baik karna di lihat dari pernyataan dari beberapa informan tersebut dan kenyataan yang di amati oleh peneliti secara langsung di lapangan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak harus mengenali kebutuhan masyarakat dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan

kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak merupakan suatu realita yang terjadi pada saat ini, padahal seharusnya fungsi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa pandang bulu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak telah menetapkan standar untuk mekanisme penyelenggaraan perizinan Hasil Wawancara dengan Petugas pelayanan/ Pegawai Bidang Pelayanan Perizinan usaha, Dodi Iskandar, menyatakan:

“Tugas kami adalah melayani administrasi untuk perizinan yang diajukan masyarakat, sedangkan yang akan menentukan izin yang di ajukan oleh masyarakat diterima atau di tolak adalah tim teknis yang diajukan melalui sistem online yang tentunya lebih memiliki kompetensi untuk mengambil keputusan itu.” (Wawancara tanggal 15 Oktober 2019 pukul 10.00 WIB).

Dalam wawancara dengan **Informan Kunci** yaitu salah seorang pegawai pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yang bertugas di bagian informasi Ibu Novia Putri Ananda, dikutip sebagai berikut:

“Mekanisme pelayanan perizinan dikantor kami sebenarnya sudah sangat jelas dan mudah karena pemohon yang ingin melakukan izin akan dibimbing langsung oleh pegawai kami, terutama jika tidak bisa mendaftar secara online. Selain itu, mekanisme pelayanan juga biasanya kami terbitkan melalui situs kami, media massa yaitu koran dan papan pengumuman yang ada didepan pintu masuk kantor ini, agar masyarakat dapat mengetahui cara melakukan pengurusan perizinan.” (Wawancara tanggal 16 Oktober 2019, pukul 10.30 WIB).

Adanya sikap/disposisi petugas/ pegawai yang melayani kepentingan orang-orang tertentu yang memiliki kemampuan didalam finansial yang biasanya diprioritaskan atau lebih diutamakan, disamping hal tersebut masih adanya para calo atau makelar perizinan yang melakukan penjualan jasa untuk mendapatkan keuntungan pribadi sehingga masyarakat atau konsumen tidak diberdayakan secara langsung didalam pengurusan perizinan dengan demikian masih kurangnya peran serta atau partisipasi pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan ditemukan bahwa dalam misi meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat, salah penerapan strategi teknologi pada pelayanan pengaduan melalui sistem elektronik yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Siak meliputi website, email, dan melalui telpon/sms. DPMPTSP Kabupaten Siak terutama dalam iklim kemajuan teknologi informasi sudah menerapkan proses informasi dan perizinan *online*.

Jika dikaitkan dengan teori menurut Supranto (2001: 244), bahwa Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, berdasarkan pendapat tersebut adanya indikator Prosedur pelayanan yang handal, pada DPMPTSP Kabupaten Siak pelayanan yang dilaksanakan oleh para petugas pelayanan sudah cukup handal.

Sedangkan Ketepatan pemenuhan janji, dalam hal ini masih perlu perbaikan dikarenakan jaringan yg bermasalah.

3. Berdasarkan indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan. Hal ini merujuk kepada ketanggapan dari petugas pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Meskipun organisasi publik tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi, masyarakat atau warga negara adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintah, sehingga respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap menjadi sesuatu yang sangat urgen dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang meliputi kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat serta penanganan keluhan masyarakat. Penjelasan dari sub indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebagai berikut:

1. Terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tingkat kepuasan konsumen. Sangat wajar bahwa dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik

antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dan pengguna jasa guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama.

Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Teguh Santoso, SE selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak:

“Permasalahan sumber daya manusia ini sebenarnya tergantung dari sikap setiap individu itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Petugas pelayanan yang kami punya cukup terampil dan bekerja sesuai dengan uraian pekerjaan mereka masing-masing dengan strategi menanamkan kepada para staf untuk bekerja sesuai dengan visi dan misi serta tujuan dari dinas tersebut, bekerja dengan motif seperti itu para staff juga akan memberikan segenap kemampuan mereka agar menyelesaikan permohonan secepat dan semaksimal mungkin, dan mengurangi tindak penyelewengan tugas dari masing-masing staff baik itu dari level atas ataupun bawah”. (wawancara tanggal 17 Oktober 2019, Pukul 10.30 WIB)

Hal tersebut sejalan dengan **Informan Utama** yang diungkapkan oleh Syafirwan, seorang pemohon yang ingin mengajukan izin usaha yang didirikannya:

“Saya mengurus SIUP untuk usaha yang akan saya jalankan. Saya berfikir pengurusannya akan rumit, karena sebelumnya teman saya juga melakukan pengurusan izin usaha dan mengatakan pengurusannya sangat rumit karena banyaknya kantor yang harus di datangi, tetapi setelah saya datang di kantor DPMPTSP kepengurusannya tidak rumit lagi karena sudah online, saya cukup mendatangi kantor DPMPTSP dengan melengkapi berkas pemohon. Tanpa keluar kantor urusan saya bisa selesai karena untuk pembayaran dan pengambilan surat izin saja di tempat yang sama karena ternyata di dalam kantornya sudah ada loket Bank.” (Wawancara tanggal 16 Oktober 2019, pukul 11.00 WIB)

Keterangan dari beberapa informan baik dari pegawai maupun masyarakat penerima layanan sama-sama dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SIUP dilihat dari dimensi *Responsiveness* maka disimpulkan bahwa ketanggapan yang dilihat dari kesediaan pegawai membantu masyarakat/ pelaku usaha untuk mengurus izin usaha perdagangan yang mengalami kesulitan dan keluhan menunjukkan bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten memiliki respon yang cepat, terutama membantu dalam proses mekanisme dan cara pengisian formulir surat izin usaha perdagangan.

Berbicara mengenai proses penyelesaian SIUP memerlukan waktu berapa lama, dalam wawancara dengan Ibu Indrianasari, SE selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dikutip:

“Persoalan waktu proses izin kami sudah cukup transparan, masyarakat atau pemohon perizinan bisa melihat sendiri standar waktu yang kami pajang di bagian informasi. Kalau memang ada yang tidak sesuai silahkan sampaikan ke layanan pengaduan”.
(Wawancara tanggal 18 Oktober 2019, pukul 11.00 WIB).

Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu petugas pegawai di bagian pemrosesan izin dengan ibu Novia Putri Ananda mengatakan bahwa:

“Pemohon yang melakukan izin pemrosesannya rata-rata sesuai dengan standar yang ditetapkan kantor, kecuali jika ada masalah di dalam mengisi formulir dan jaringan internet, biasanya surat izin pemrosesan terlambat jika konfirmasi dari pemohon lambat

ditanggapi. Tetapi jika konfirmasi dilakukan secepatnya, pemrosesan tetap berjalan sesuai dengan standar kantor. Karena jika mendapat permasalahan tersebut, kami langsung menghubunginya melalui telepon.” (Wawancara tanggal 16 Oktober 2019 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya untuk Standar untuk waktu penyelesaian izin ini juga dibenarkan oleh bapak Lukman yang mengurus izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kabupaten Siak yang mengatakan bahwa:

“Saya mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) mulai dari pendaftaran sampai menerima izinnya hanya butuh waktu dua jam saja karena adanya sistem OTW SIAK (Online, Tracking, Warning, Sign & stAmp eleKtronik), selesainya pengurusan tersebut saya langsung dihubungi oleh pegawai kantor DPMPTSP dan saya langsung mengambil surat izin tersebut. Saya sangat puas dengan sistem pelayanan di kantor karena sesuai dengan standar pelayanan kantor tersebut dan selesai tepat pada waktunya.” (Wawancara tanggal 17 Oktober 2019 pukul 15.00 WIB).

Dalam operasionalisasinya, *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi:

1. Terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir;
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dan pengguna jasa;
3. Penggunaan keluhan dan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang;
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; serta
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan

bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan.

Pernyataan di atas, menunjukkan bahwa ketanggapan yang dilihat dari kesediaan pegawai membantu masyarakat/pelaku usaha untuk mengurus izin usaha perdagangan yang mengalami kesulitan menunjukkan bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Siak memiliki respon yang cepat, terutama membantu dalam proses mekanisme dan cara pengisian formulir surat izin usaha perdagangan.

2. Sikap petugas pelayanan dalam merespon dan membantu pengurus izin

Adapun yang dimaksud *Responsiveness* (daya tanggap) dalam penelitian ini adalah membantu pengurus izin baik yang mengurus izin SIUP baru ataupun mengurus perpanjangan izin SIUP yang mengalami kesulitan dan ketanggapan dalam menangani keluhan secara cepat di DPMPTSP Kabupaten Siak. Keterangan dari beberapa informan baik dari pegawai maupun masyarakat penerima layanan sama-sama dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SIUP dilihat dari dimensi *Responsiveness* maka disimpulkan bahwa ketanggapan yang dilihat dari kesediaan pegawai membantu masyarakat/ pelaku usaha untuk mengurus izin usaha perdagangan yang mengalami kesulitan menunjukkan bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Siak memiliki respon yang cepat, terutama membantu dalam proses mekanisme sistem online dan cara pengisian formulir surat izin usaha perdagangan.

Hal tersebut sejalan dengan **Informan Utama** yang diungkapkan oleh Naufal, seorang pemohon yang ingin mengajukan izin usaha yang didirikannya tentang bagaimana Sikap petugas pelayanan dalam merespon dan membantu pengurus izin:

*“Sikap petugas cukup baik dan ramah, respon yang diberikan pertama kali kita datang di loket pelayanan langsung disambut dengan baik dan memberi penjelasan tentang pengurusan SIUP.”
(Wawancara tanggal 16 Oktober 2019, pukul 11.00 WIB)*

Selain melihat kesediaan pegawai membantu para pemohon izin usaha perdagangan yang mengalami kesulitan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Siak, maka selanjutnya dapat dilihat kecepatan dan tanggap terhadap keluhan para pemohon izin usaha perdagangan. Strategi lain yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan adalah strategi kualitas jasa sudah tersedia layanan internet untuk mendukung pemberian layanan kepada masyarakat, Karena sudah menyediakan layanan yang sudah online maka sarana yang disediakan untuk para staf sudah ada komputer di tiap meja guna menunjang kinerja dari para staf untuk meningkatkan dan menyelesaikan layanan dengan cepat dan berkualitas.

Hal ini berkaitan dengan indikator Daya Tanggap (*Responsiviness*) terhadap Sikap petugas pelayanan dalam merespon dan membantu pengurus izin, apakah ada keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak terutama tentang perizinan mengurus SIUP, Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Harfizon, SE, MM selaku Sekretaris Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak menyatakan bahwa:

“Sejak diberlakukannya sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Siak dimulai dari tahun 2012 yang diselenggarakan oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dan terus berdiri hingga sekarang telah menunjukkan peningkatan jumlah permohonan perizinan yang cukup signifikan, adanya Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem yang merupakan aplikasi pelayanan perizinan dapat diakses oleh pemohon melalui media internet dengan alamat <http://dpmpptsp.siakkab.go.id> sehingga pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPPTSP kabupaten siak untuk melakukan pengurusan perizinan, akan tetapi ada sebagian masyarakat yang masih belum paham dalam pengisian aplikasi perizinan ini, hanya itu keluhan yang kami dapat dalam satu tahun ini, tetapi untuk daya tanggap petugas pelayanan kami sudah diberikan secara maksimal dalam membantu masyarakat yang belum bisa menggunakan sistem perizinan online ini”. (Wawancara tanggal 17 Oktober 2019, pukul 10.00 WIB)

Pernyataan di atas, menunjukkan bahwa ketanggapan yang dilihat dari kesediaan pegawai membantu masyarakat/pelaku usaha untuk mengurus izin usaha perdagangan yang mengalami kesulitan menunjukkan bahwa pegawai DPMPPTSP Kabupaten Siak memiliki respon yang cepat, terutama membantu dalam proses mekanisme dan cara pengisian formulir secara online dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan. Selain melihat kesediaan pegawai membantu para pemohon izin usaha perdagangan yang mengalami kesulitan pelayanan di DPMPPTSP Kabupaten Siak, maka selanjutnya dapat dilihat kecepatan dan tanggap terhadap keluhan para pemohon izin usaha perdagangan. Untuk mengetahui hal tersebut, maka dapat dilihat keterangan dari beberapa informan baik dari pegawai maupun masyarakat penerima layanan sama-

sama dapat ditarik kesimpulan bahwa masih terjadi pelayanan SIUP yang belum maksimal di DPMPTSP Kabupaten Siak khususnya yang berkaitan dengan sikap tanggap terhadap keluhan-keluhan masyarakat. Pihak dari pelayanan belum merespon secara cepat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan masalah pembuatan SIUP, selain itu bahwa pegawai memberi pelayanan belum melayani secara cepat dan tanggap terhadap keluhan, ini disebabkan seringnya petugas layanan datang terlambat sehingga masyarakat/pemohon izin SIUP tidak menunggu lama. Pendapat diatas menunjukkan bahwa masih terjadi pelayanan SIUP yang belum maksimal di DPMPTSP Kabupaten Siak khususnya yang berkaitan dengan sikap tanggap terhadap keluhan-keluhan masyarakat. Pihak dari pelayanan belum merespon secara cepat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan masalah pembuatan SIUP.

Gambaran yang dikemukakan diatas, semakin memperjelas tingkat kedisiplinan petugas pelayanan rendah dan belum dikelola proses pengaduan dengan maksimal sesuai dengan prosedur yang ada sehingga menghasilkan pelayanan tidak maksimal terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat/pelaku usaha.

Menurut Parasuraman dkk. dalam (Lupiyadi & Hamdani, 2006:182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang sangat jelas dan membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan persepsi

yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pendapat Tjiptono, (2005:121) mengatakan bahwa: “Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.”

4. Berdasarkan Indikator *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* adalah kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Setiap kegiatan/ aktifitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan, asumsi, atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus dan memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Berikut dijelaskan sub indikator *Empathy* (Empati) sebagai berikut:

1. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan

Pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki rasa empati dalam memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani, pihak yang dilayani seyogyanya juga memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani sehingga timbul keterpaduan antara pihak yang melayani

dan dilayani memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktifitas yang diinginkan.

Kemudahan yang telah diberikan dalam hal persyaratan penyelenggaraan perizinan ini tentu dapat memberikan dorongan positif bagi masyarakat di Kabupaten Siak untuk lebih percaya kepada pihak penyelenggara perizinan, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Zulkifli yang mengurus SIUP untuk usaha dagang eceran yang dikelolanya:

“Sekarang mengurus perizinan untuk usaha tidak sesulit dulu lagi. Sebelumnya jika mengurus izin usaha saya harus mendatangi beberapa dinas dan setiap dinas memiliki syarat yang bermacam-macam padahal kalau dilihat syaratnya hampir serupa di setiap dinas. Bulan lalu saya mengurus izin usaha saya dan ternyata syaratnya sudah tidak sebanyak dulu, kalau kata petugas yang menjelaskan ini namanya pelayanan terpadu satu pintu dan semua pengurusan sudah menggunakan sistem online” (wawancara tanggal 18 Oktober 2019, Pukul 13.00 WIB).

Tanggapan yang diberikan masyarakat untuk biaya pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Siak juga cukup positif dengan menggratiskan biaya pelayanan dan lebih terbuka dalam penetapannya. Seperti yang disampaikan oleh Hj. Rosma bahwa:

“Saya datang di kantor DPMPTSP mengurus SIUP untuk usaha EO milik saya, awalnya saya mengira biayanya cukup mahal tapi ketika saya akan mengambil surat izinnya ternyata untuk SIUP tidak dikenakan biaya, hanya biaya pembelian materai, tidak ada biaya lain yang diminta oleh petugasnya.” (Wawancara tanggal 17 Oktober 2019, pukul 13.30 WIB).

Komunikasi yang baik antara petugas dan pemohon tentu akan berimbas terhadap tanggapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Oleh karena itu sebaiknya disamping melayani aparat pelayanan juga dapat membantu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan perizinan.

Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai dengan masyarakat akan melahirkan pelayanan yang berkualitas, karena pengguna layanan akan merasa diperhatikan oleh pemberi pelayanan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak pelayan. Tentunya Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak selaku pemberi pelayanan harus memiliki sikap empati kepada masyarakat sehingga terwujudnya kualitas pelayanan dari dimensi ini dapat menunjang dalam tujuan organisasi itu sendiri, oleh sebab itu indikator yang dapat diukur dari empathy adalah keadilan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan SIUP serta

perhatian individu dan usaha mengetahui keinginan dan merasakan apa yang dialami oleh pengurus perizinan SIUP.

2. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan.

Pelayan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus dan memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki rasa empati dalam memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani, pihak yang dilayani seyogyanya juga memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani sehingga timbul keterpaduan antara pihak yang melayani dan dilayani memiliki perasaan yang sama.

Hasil wawancara peneliti dengan Informan Utama yang diungkapkan oleh Naufal, seorang pemohon yang ingin mengurus SIUP tentang apakah Sikap petugas pelayanan Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan:

“petugas yang ada di loket pelayanan sangat menunjukkan rasa simpatik dan keadilan yang diberikan kepada kami selaku masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan SIUP serta memberikan perhatian dan mengetahui keinginan dan merasakan apa yang dialami oleh pengurus perizinan SIUP.” (Wawancara tanggal 16 Oktober 2019, pukul 11.00 WIB)

Gambaran yang didapatkan penulis secara keseluruhan, bahwa dari indikator empati dalam pelayanan SIUP dapat dikatakan dalam posisi memuaskan atau sudah sesuai dengan harapan pemohon ini ditunjukkan oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Kabupaten Siak dengan sikap yang adil dalam melayani masyarakat tanpa membeda-bedakan keluarga dekat atau orang lain semuanya melalui tahapan proses baik itu kelengkapan berkas persyaratan sampai pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Menurut peneliti pegawai pada pelayanan Perizinan Kabupaten Siak dalam melayani masyarakat sebagai pemohon pembuatan perizinan SIUP sudah mengupayakan pelayanan yang adil sesuai dengan aturan prosedur yang ada dan tidak membeda-bedakan antara satu dengan yang lainnya sepanjang berkas persyaratan telah memenuhi syarat dengan baik dan lengkap maka proses pengerjaan sampai pada penerbitan SIUP akan di proses sebagaimana mestinya.

Menurut teori Daryanto (2013:289), Empati (*empathy*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Atau syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada konsumen, seperti: Perhatian Karyawan, Pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Empati juga berkaitan dengan bagaimana DPMPTSP Kabuapten Siak memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Berdasarkan Indikator *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki oleh jasa pemberi layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Dalam membarikan pelayanan Pegawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Hal yang penting lainnya adalah pengetahuan dan cara penyampaian penjelasan yang disampaikan oleh petugas layanan, semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan pelayanan maka akan semakin baik pula penerimaan pengguna layanan yang disajikan.

1. Ketersediaan informasi pengaduan (sms, telepon, email).

Ketersediaan informasi pengaduan bahwa merupakan suatu Assurance yang mencakup keterampilan para pegawai dalam melayani pengurusan SIUP yang berlandas etika para pegawai Perizinan, jaminan keamanan dari pegawai pada masyarakat saat berkunjung ke kantor. Adanya jaminan keamanan, keramahan serta sopan santun yang diberikan oleh pegawai akan membuat masyarakat merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan aktivitas jasa.

Dijelaskan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Bapak Heriyanto, SH mengenai Jaminan (*Assurance*), apakah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak mempunyai Ketersediaan informasi

pengaduan (sms, telepon, email) dan apakah ada Ketersediaan pejabat untuk proses pengaduan tersebut, beliau menyatakan:

“Dengan pengembangan Sistem Informasi Perizinan 3 In 1, masyarakat ataupun pelaku usaha tidak perlu langsung datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak untuk melakukan pengurusan perizinan, cukup melalui Komputer ataupun Handphone yang terkoneksi dengan jaringan internet dan mengakses alamat website : <http://bpmptp.siakkab.go.id>, maka masyarakat dan pelaku usaha akan mendapatkan berbagai kemudahan, terutama tentang adanya jaminan layanan pengaduan secara online, disana kami siap melayani, selama masih jam operasional kantor pasti ada ketersediaan pejabat dalam proses pengaduan.” (Wawancara tanggal 17 Oktober 2019, pukul 13.00 WIB).

Salah satu indikator yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan adalah pelayanannya tepat dan diterima dengan benar hal itu tentunya harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan perizinan. Kualitas SDM ini berkaitan kemampuan setiap aparat pelaksana pelayanan perizinan dalam menjalankan kewajibannya melayani kebutuhan masyarakat atas jasa layanan perizinan. Selain kemampuan yang dimiliki oleh aparatnya, kualitas sumber daya manusia penyelenggara pelayanan perizinan juga dapat dinilai dari perilaku yang ditunjukkan oleh aparat pelaksana pelayanan perizinan dalam melayani masyarakat. Perilaku yang ditunjukkan oleh aparat pelaksana pelayanan perizinan tentu akan berdampak terhadap penilaian masyarakat atas layanan perizinan yang diselenggarakan.

Lupiyoadi dan Hamdani, (2006:182) mendeskripsikan aspek jaminan yaitu meliputi pengetahuan pegawai, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, sehingga akan menimbulkan keamanan dan akan menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, dan kesopansantunan para pegawai dapat menumbuhkan rasa keyakinan masyarakat kepada pegawai.

Selanjutnya, menurut Kotler dan Keller (2009:52) mendefinisikan keyakinan dalam *Assurance* adalah pengetahuan terhadap pelayanan yang diberikan secara tepat, kesopansantunan pegawai dalam memberi pelayanan, melahirkan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap dokumen yang akan mereka urus. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa *Assurance* yang mencakup keterampilan para pegawai dalam melayani pengurusan SIUP yang berlandas etika para pegawai Perizinan, jaminan keamanan dari pegawai pada masyarakat saat berkunjung ke kantor. Adanya jaminan keamanan, keramahan serta sopan santun yang diberikan oleh pegawai akan membuat masyarakat merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan aktivitas jasa.

2. Ketersediaan pejabat untuk proses pengaduan

Disamping itu jaminan akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena apa yang diinginkan masyarakat dapat dipenuhi oleh

pemberi pelayanan yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan, Kesopanan dan keramahan dari pegawai akan membuat masyarakat merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan. Hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak maka nilai pelayanan juga akan semakin tinggi/berkualitas. Dan jika persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah.

Hasil wawancara peneliti dengan **Informan Utama** yang diungkapkan oleh Bapak Suhendri, seorang pemohon yang sedang mengurus SIUP tentang bagaimana ketersediaan pejabat untuk proses pengaduan, ia menjelaskan:

“masalah ada tidaknya pejabat saya kurang tau, tetapi untuk proses pengaduan atau keseluruhan yang kami alami, petugas pelayanan selalu dapat menjawab dan membantu sesuai yang kami inginkan.” (Wawancara tanggal 16 Oktober 2019, pukul 11.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang meminta pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, mereka mengemukakan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan sudah cukup bagus, dimana masyarakat yang berurusan sudah merasa puas dengan peraturan SOP karena dari pihak DPMPTSP yang bertugas melayani masyarakat

memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan perundang-undangan pelayanan publik.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan tentu harus berjalan lurus dengan partisipasi masyarakat dalam mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Budaya tip dan kebiasaan memberi sogokan yang masih sering dilakukan oleh masyarakat malah sebaliknya akan memberikan dampak negatif terhadap upaya pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik.

Atas fenomena masih banyaknya masyarakat yang memberikan biaya untuk memperoleh perlakuan khusus dan juga tip kepada petugas jika dikaitkan dengan indikator Empati (*Empathy*) bagaimana cara memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan agar dapat menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Bapak Heriyanto, SH merespon keras dengan menyatakan:

“Jika kami menemukan ada petugas yang menerima uang yang diberikan oleh masyarakat baik tip maupun untuk memperoleh perlakuan khusus tentu akan ditindak tegas, karena sekecil apapun yang diberikan, itu tetaplah suap dan jelas melanggar peraturan. Karena itu kami telah menghimbau kepada seluruh petugas untuk tidak menerima apapun yang diberikan oleh pengguna jasa, dan jika masih ada yang memberikan kami berharap petugas pelayanan dapat memberikan penjelasan tentang peraturan yang berlaku, petugas pelayanan yang bertugas secara bergantian dan mereka akan selalu bertanya setiap ada masyarakat yang datang,

dan dituntun jika masyarakat yang mengurus SIUP atau perizinan lainnya tidak bisa menggunakan aplikasi perizinan melalui online. (Wawancara tanggal 17 Oktober 2019, pukul 13.00 WIB).

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dengan indikator jaminan (*assurance*) yaitu: Bonus tambahan bimbingan belajar diluar jam pelajaran dan Kemampuan dan kesopanan karyawan. Hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, maka nilai pelayanan juga akan semakin tinggi/berkualitas. Dan jika persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah.

Gambaran yang didapatkan penulis secara keseluruhan, bahwa dari indikator *assurance* terkait dengan sikap sopan, ramah dan tutur kata dalam memberikan pelayanan selalu di tunjukan pegawai di Pelayanan Perizinan Kabupaten Siak sudah melakukan pelayanan dengan baik, dengan menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah terhadap masyarakat yang datang mengurus Dokumen SIUP. Seperti pendapat yang di kemukakan Gaspersz (2008:2), "Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya pada interaksi langsung". Pada interaksi langsung, komunikasi antara petugas dan

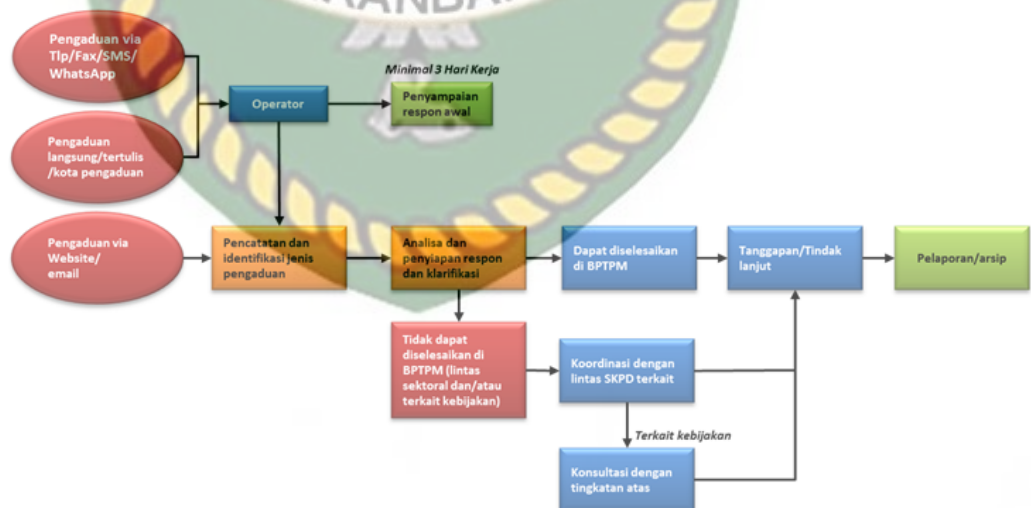
warga masyarakat sangat penting sekali untuk membina hubungan yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Alangkah baiknya dalam memberi komunikasi dilandaskan dengan tutur kata yang baik dan sikap ramah serta sopan dari para pegawai.

Harapan yang di kemukakan dalam teori tersebut pegawai dalam melayani masyarakat di nilai baik karena sepenuhnya menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan pembuatan SIUP juga dapat di ketahui dari Pengetahuan pegawai yang menjadi aspek yang penting dalam memberikan pelayanan terutama dalam fokus pengurusan Pembuatan SIUP. Pengetahuan yang baik dapat memberikan kontribusi terhadap kepercayaan yang timbul dari masyarakat. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan terutama dalam dimensi jaminan, aspek pengetahuan yang dimiliki pegawai Bidang Pelayanan Perizinan harus ditingkatkan. Gambaran yang didapatkan peneliti secara keseluruhan dari indikator assurance dilihat dari pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan SIUP dari pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan bekerja dengan baik, karena pegawai telah memperoleh pengetahuan melalui pelatihan dan memiliki pengetahuan yang baik di bidangnya, selain itu pengetahuan juga didapatkan dari rutinitas mereka sebagai pemberi pelayanan perizinan. mengingat pengurusan perizinan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat.

Jaminan akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena apa yang diinginkan masyarakat dapat dipenuhi oleh pemberi pelayanan yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari pegawai tersebut. Hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan maka nilai pelayanan juga akan semakin tinggi/berkualitas. Dan jika persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah.

Apabila adanya bentuk pengaduan dari masyarakat maka alur penyelesaiannya berdasarkan SOP seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 5.1. Alur Pengaduan Masyarakat



Sumber : DPMPTSP Kabupaten Siak, 2018.

Dari hasil observasi yang dilakukan, identifikasi yang muncul dalam kaitannya dengan pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak berdasarkan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak sebagai berikut:

1. Dilihat dari hasil penelitian terdahulu oleh Marlinan tentang Sistem Perizinan *Online* dan *Tracking Sistem* (SPOTS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak, bahwa ditengah maraknya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah, baik itu dari segi keramahan petugas, waktu pelayanan yang cukup lama hingga proses pelayanan yang berbelit-belit, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten siak berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Bentuk upaya dari DPMPTSP tersebut adalah salah satu nya dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah canggih saat ini, dengan cara menerapkan system perizinan online dan tracking system (SPOTS), yang menjadi permasalahan dalam sistem ini adalah jaringan internet yang belum merata dibeberapa bagian daerah di Kabupaten Siak, sehingga masyarakat masih ada yang mengurus perizinan secara manual. Dan terkadang terjadinya masalah teknis seperti mati listrik selain itu dalam penerapannya yaitu dari segi

kemampuan pegawai dan keterbatasan jumlah pegawai yang melayani.

2. Dilihat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak berdasarkan hasil penelitian: Kedisiplinan petugas pelayanan, waktu pelayanan yang di berikan petugas kurang efektif. Masih ada beberapa petugas pelayanan yang masih terlambat masuk kantor dan istirahat yang terlalu lama, sehingga ada tugas atau pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu dan itu menghambat pekerjaan yang lain.

Masyarakat cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan salah satunya dari personal yang melayani, yaitu bagaimana pegawai selaku penyedia layanan bisa berinteraksi dengan masyarakat atau mampu memperlihatkan sikap, tindakan, dan kemampuan berkomunikasi kepada masyarakat. Dalam Pengurusan SIUP di Kabupaten Siak harus menunjukkan sikap yang diinginkan oleh masyarakat seperti keramahan dan berinteraksi dengan masyarakat.

Jika dikaitkan dengan visi misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak, merupakan pandangan jauh kedepan, kemana organisasi pemerintah harus dibawa dan diarahkan agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, Penyelenggaraan layanan perizinan terpadu satu pintu dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Siak di anggap telah memberikan dampak positif terhadap kesadaran masyarakat untuk memiliki legalitas atas kegiatan

dan usaha yang dilaksanakan, baik usaha maupun non usaha. Di sisi lain tentu hal ini akan meningkatkan pendapatan daerah melalui biaya retribusi atas perizinan yang diberikan.

Syarat dan mekanisme yang yang di tetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan tentu akan berimbas terhadap waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Jangka waktu yang dimaksud di sini, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan mulai dari pendaftaran dan dilengkapinya/ dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Sudah tentu harapan masyarakat adalah memperoleh perizinan yang dibutuhkannya secepat mungkin sesuai harapannya. Harapan masyarakat untuk jangka waktu perizinan yang dibutuhkannya, kemudian berupaya di penuhi oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Cara pengurusan izin ini tidaklah sulit, asalkan masyarakat dan badan usaha yang dimiliki dapat memenuhi persyaratan yang diberikan. Berikut adalah beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk Anda yang hendak mengurus perizinan di DPMPSTSP terkait dengan Usaha:

a. Persyaratan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP):

- 1) Kartu Tanda Penduduk
- 2) NPW
- 3) Akta Pendirian Perusahaan dan/atau Perubahan Perusahaan dan Pengesahan dari Instansi yang Berwenang
- 4) Alamat Surat Elektronik (Email)

b. Persyaratan Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS):

Permohonan diatas Materai Rp. 6.000,- dengan Melampirkan :

A. Toko Swalayan Yang Berdiri Sendiri:

1. Fotokopi NIB (Nomor Induk Berusaha)
2. Fotokopi KTP Pemohon
3. Pas foto 3x4 berwarna
4. Memiliki hasil analisa kondisi sosial ekonomi
5. Rekomendasi dari Instansi yang berwenang
6. Memiliki surat izin lokasi dari instansi yang berwenang
7. Memiliki rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil

B. Toko Swalayan Yang Terintegrasi Dengan Pusat Perbelanjaan Atau Bangunan / Kawasan Lain

1. Memiliki hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat (dikecualikan untuk mini market)
2. Rekomendasi dari Instansi yang berwenang
3. Melampirkan Izin Usaha Pusat Perbelanjaan atau Izin Bangunan/Kawasan lain tempat berdirinya Toko Swalayan
4. Memiliki rencana Kemitraan dengan Usaha Mikro dan Usaha kecil

Mekanisme :

1. Pemohon Melakukan Pendaftaran di OSS (oss.go.id)
2. Pemohon Melakukan Permohonan Berusaha Melalui OSS
3. Pemohon Mendapatkan NIB , dan Perizinan Berusaha melalui OSS.
4. Pemohon melakukan Pemenuhan Komitmen pada DPMPTSP Kabupaten Siak
5. DPMPTSP Melakukan Verifikasi Kesesuaian Komitmen dengan Peraturan Perundang-Undangan
6. Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Siak Melakukan Survey dan/atau Monitoring Perizinan ke tempat Lokasi Usaha (Jika diperlukan)
7. DPMPTSP Kabupaten Siak Memberikan Persetujuan Pemenuhan Komitmen atau Penolakan Komitmen tidak Terpenuhi Melalui OSS
8. Pemohon Menerima Notifikasi Pemenuhan Komitmen dari OSS

Biaya : Rp.0,-

Waktu Penyelesaian : 1 (Satu) hari kerja

Gambaran yang didapatkan peneliti terkait dengan Kualitas Pelayanan yang dilihat dari sikap/ tampilan pegawai pada Pelayanan Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bahwa

penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat yaitu pemberi pelayanan terlihat rapi dengan pakaian yang mereka kenakan. Penampilan dan kerapian merupakan suatu keharusan yang tidak tertulis tetapi mutlak harus dilaksanakan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pemohon. Dengan demikian penampilan dalam melayani masyarakat harus selalu menjadi perhatian dari pimpinan agar setiap pegawai/bawahan selalu memperlihatkan kerapian dan penampilan yang menarik dipandang oleh setiap pelanggan/masyarakat. pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari seberapa cepat seorang pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat/ pemohon. Tetapi menurut peneliti, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dan mengacu pada standar-standar pelayanan, seperti berpenampilan menarik, rapi, ramah, cepat, tepat, murah dan berkeadilan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, melihat pelayanan yang diberikan oleh pihak DPMPSTP sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari ketersediaanya sistem online dalam pengurusan perizinan, sehingga kepastian mengenai prosedur dan tata cara pelayanan yang mereka dapatkan, seperti persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, juga rincian biaya atau tarif pelayanan

dan tatacara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan dapat memuaskan bagi mereka yang meminta pelayanan.

Adanya pengembangan Sistem Informasi Perizinan dengan Sistem Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yaitu masyarakat dapat melihat persyaratan, mendownload formulir permohonan, dan melakukan pendaftaran secara online serta mengupload kelengkapan dokumen persyaratan secara online. Kemudian dilakukan pengembangan oleh Bidang Pelayanan dan Informasi dengan penambahan *Tracking System* yaitu sistem informasi penelusuran status perizinan, dimana pemohon dapat mengetahui posisi perizinan apakah masih di *front office*, *back office* (Bidang Pelayanan dan Informasi, Bidang Perizinan Jasa Usaha dan/atau Bidang Perizinan Pemanfaatan Ruang dan Sumber Daya Alam), Sekretariat, Kepala DPMPTSP, atau status perizinan telah selesai.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan perizinan maka Kepala DPMPTSP Kabupaten Siak menugaskan Bidang Pelayanan dan Informasi untuk mengembangkan lagi *Warning System*, yaitu Sistem informasi yang memberitahun status perizinan telah selesai, status perizinan apabila sudah harus dilakukan daftar ulang, dan status perizinan yang akan habis masa berlakunya melalui SMS secara otomatis ke Nomor Handphone pemohon.

Keberhasilan dari penyelenggaraan Sistem Perizinan Online dan *Tracking Sistem* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Kabupaten Siak tidak terlepas dari sumber daya manusia yang ada dan menjadi faktor yang terpenting. Sumber daya manusia disini adalah para pegawai yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) baik pegawai negeri sipil (PNS) maupun pegawai tidak tetap/tenaga honorer. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak saat ini melayani 39 jenis perizinan, seperti izin mendirikan bangunan, izin mendirikan rumah sakit, izin usaha perdagangan, izin tempat usaha, izin usaha industri dan lain sebagainya, dalam mengurus perizinan, apapun jenis perizinannya masyarakat tidak dikenakan biaya atau tarif. Berbicara mengenai sumber daya manusia, Bagaimana Keandalan (*Reliability*) Petugas Pelayanan, apakah terampil terhadap penguasaan tentang uraian kerja yang dilakukan secara cepat, tepat dan mudah sesuai SOP perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.

Cukup tingginya angka perizinan yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Siak menunjukkan bahwa sistem pelayanan perizinan yang diterapkan telah mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Siak, Hal ini dikarenakan masyarakat telah memiliki kepercayaan atas pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Selain berdampak terhadap jumlah perizinan yang diterbitkan, penerapan sistem pelayanan

perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Siak juga berdampak terhadap pendapatan Pemerintah Kota melalui retribusi yang diperoleh dari masyarakat atas kegiatan yang mereka lakukan.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Bapak Teguh Santoso, SE selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, mengenai sistem online yang berlaku saat ini di Kabupaten Siak:

“Bahwa sejak bulan Agustus 2018 pengurusan SIUP sudah menggunakan Online Single Submission (OSS), dan sudah ada sosialisasi mengenai OSS kepada pelaku usaha, PT, CV, Pihak Kecamatan, dan pelatihan OSS untuk pihak Kecamatan juga sudah diberikan, sehingga pembuatan SIUP bisa dibuat/ diakses pemohon sendiri atau dibantu oleh petugas pelayanan di DPMPTSP ini”.
(wawancara tanggal 17 Oktober 2019, Pukul 10.30 WIB)

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang menghubungkan sistem pelayanan perizinan terpusat (PTSP Pusat) di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang saat ini menggunakan SPIPSE dengan PTSP daerah yang menggunakan sistem SiCantik Kemenkominfo. Di dalam OSS juga terintegrasi berbagai sistem dari lembaga-lembaga perizinan lainnya seperti Sistem Administrasi Hukum Umum Kemenkumham, Indonesia National Single Window (INSW), serta Sistem Informasi Administrasi Kemendagri demi memudahkan perizinan.

Dengan adanya sistem terintegrasi yang menyediakan semua informasi yang dibutuhkan untuk perizinan usaha, keseluruhan proses

akan menjadi lebih mudah dan cepat. Seluruh data perizinan di daerah dapat diakses dengan lebih cepat tanpa harus mendatangi kantor-kantor yang bersangkutan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, bahwa seluruh penerbitan izin harus melewati *Online Single Submission* (OSS) dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha serta menerapkan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik. Dalam Pasal 19 PP ini, Pelaksanaan kewenangan penerbitan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud, termasuk penerbitan dokumen lain yang berkaitan dengan Perizinan Berusaha wajib dilakukan melalui Lembaga OSS. Sistem ini memiliki tiga pilar besar yang menjadi latar belakang dalam pengembangannya. Pertama mempermudah perizinan, memonitor dan mengawal permohonan investasi, kedua membangun di Sektor Teknologi Informasi dan yang ketiga melakukan penyederhanaan dalam proses perizinan.

Adapun jenis perizinan yang telah menggunakan *Online Single Submission* (OSS) diatur dalam Peraturan Bupati Siak Nomor 127 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dari 70 Izin Usaha 30 izin sudah menggunakan system OSS, terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.4
Jenis Perizinan secara OSS

No	Perizinan dan Non Perizinan	Jenis Izin	Diterbitkan Melalui	Keterangan
1	2	3	4	5
1	Izin Lokasi	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
2	Izin Lingkungan	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
3	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Izin Usaha/ SIMBG	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
4	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	Izin Usaha/SIMBG	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
5	Izin Usaha Perkebunan (IUP)	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
6	Izin Usaha Obat Hewan	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
7	Izin Usaha Tanaman Pangan	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
8	Pendaftaran Usaha Perkebunan	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
9	Pendaftaran Usaha Tanaman Pangan	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
10	Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelola dan Pemantauan Lingkungan (SPPL)	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
11	Izin Pembunagan Air Limbah	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
12	Izin Usaha Jasa Kontruksi	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
13	Surat Izin Usaha Perikanan	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
14	Izin Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan	Izin Komersial atau Operasional	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
15	Izin Toko Alat Kesehatan	Izin Komersial atau Operasional	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
16	Izin Mendirikan Rumah Sakit	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
17	Izin Operasional Klinik	Izin Komersial atau Operasional	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
18	Izin Operasional Rumah Sakit	Izin Komersial atau Operasional	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
19	Izin Operasional Laboraturium Klinik Khusus	Izin Komersial atau Operasional	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
20	Izin Apotek	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
21	Izin Toko Obat	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
22	Izin Usaha Industri (IUI)	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
23	Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI)	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
24	Izin Perluasan Industri	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
25	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha

1	2	3	4	5
26	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
27	Tanda Daftar Gudang (TDG)	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
28	Izin Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
29	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha
30	Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan	Izin Usaha	OSS	Pemenuhan Komitmen Oleh Pelaku Usaha

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Siak, 2019.

Dengan sistem ini, nantinya semua proses perizinan dari permohonan sampai dengan penerbitan dokumen akan diterbitkan melalui *Online Single Submission* (OSS), akan tetapi untuk menerapkan system ini adanya tantangan mengenai pemberdayaan DPMPTSP, karena Berdasarkan PP 24 Tahun 2018 seluruh penerbitan izin harus melewati OSS, sehingga DPMPTSP merasa kehilangan perannya dalam pengurusan izin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak memang sangat memperhatikan tentang inovasi sistem pelayanan yang diberikan, karena hal tersebut merupakan salah satu misi dari DPMPTSP Kabupaten Siak. Dengan terciptanya pelayanan yang akurat secara otomatis akan menambah minat masyarakat untuk melakukan proses perizinan. Beberapa cara DPMPTSP Kabupaten Siak untuk menciptakan proses pelayanan yang akurat yaitu:

a) Penyederhanaan Administasi Perizinan

Melakukan Penyederhanaan Administasi Perizinan dengan membuat satu permohonan perizinan untuk semua perizinan usaha dan melakukan pelayanan izin paralel.

b) Penyederhanaan Proses Perizinan

Membuat SK Tim Teknis yang ditempatkan dan berkantor di DPMPTSP untuk memberikan Rekomendasi Teknis layak tidaknya izin tersebut diterbitkan. Dengan adanya tim teknis maka dalam penerbitan izin tidak lagi berdasar dari rekomendasi dari SKPD yang berkaitan melainkan hanya melalui rekomendasi tim teknis sehingga permohonan hanya diproses pada satu tempat sesuai konsep PTSP. Melihat kondisi sekarang kantor DPMPTSP sudah sangat berhasil dengan proses pelayanan yang akurat.

c) Inovasi Sistem pelayanan Perizinan,

Mulai dari Sistem Informasi Perizinan 3 in 1 dan Pelayanan Cepat dengan Sistem Informasi Notifikasi dan Sertifikat Elektronik (SINSE) adalah terobosan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak dalam mengatasi permasalahan perizinan di Kabupaten Siak, dimana pemohon dapat melakukan pendaftaran perizinan secara online melalui website <http://dpmptsp.siakkab.go.id>, apabila permohonan diterima maka pemohon akan mendapatkan SMS Notifikasi untuk melakukan *Tracking* (penelusuran posisi perizinan). Setiap proses perizinan akan mendapatkan SMS Notifikasi dan dilakukan secara online mulai dari *Front Office*, *Back Office*, Kepala Bidang Perizinan, Sekretaris, dan Kepala DPMPTSP Kabupaten Siak. Kepala DPMPTSP Kabupaten Siak kemudian menandatangani sertifikat perizinan secara online

menggunakan smartphone, sertifikat yang telah ditandatangani tersebut akan terkirim secara otomatis ke email pemohon, sistem ini akan mengirimkan SMS Notifikasi kepada pemohon bahwa perizinan telah selesai dan sertifikat elektronik dapat didownload melalui email, sehingga pemohon dapat langsung mencetak sertifikat elektronik tanpa harus datang langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak. Dan mulai tahun 2018 sistem pelayanan yang digunakan yaitu *Online Single Submission* (OSS).

5.3 Faktor dan kendala apa yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak adalah Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak maksudnya adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis di dalam organisasi.

Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman SDM yang diperlukan, namun kemampuan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki SDM juga modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya.

Dari hasil data yang diperoleh dari melalui wawancara yang dilakukan bahwa peningkatan Sumber Daya Manusia yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dalam melayani pengurusan perizinan usaha perdagangan sudah berjalan dengan efektif, tetapi masih jarang dalam menjalani jalur pendidikan dan pelatihan untuk para pegawainya karena terkendala pada dana dan waktu. Dengan sangat jarang nya pegawai mendapatkan pelatihan itu mempengaruhi dalam mengembangkan pelayanan perizinan.

Diharapkan adanya himbauan agar diadakan pendidikan dan pelatihan yang intens dan cukup bagi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak agar dapat memberikan pelayanan mengenai perizinan agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Dalam hal ini kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja untuk mencapai tujuan dan sasarnya. Dimana keberhasilan kepemimpinan dalam sebuah organisasi di pengaruhi oleh kecerdasan, kedewasaan dalam keluasaan hubungan sosial, motivasi diri, dan dorongan berprestasi serta sikap yang berhubungan dengan kemanusiaan.

Kepemimpinan yang arif dan bijaksana juga dapat memberikan motivasi dan dorongan kepada setiap bawahannya agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Untuk itu hendaknya pimpinan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan kesalahan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak terhadap kepemimpinan sudah berjalan dengan semestinya tetapi masih kurang baik karena pimpinan hanya melakukan pertemuan dan pemberian motivasi sebanyak dua kali dalam seminggu, serta melakukan rapat juga hanya dua minggu sekali. Tidak ada sanksi yang jelas terhadap pegawai yang melakukan kesalahan dan tidak melakukan pelayanan dengan semestinya. Dalam hal memberikan tawaran kepada masyarakat penerima izin dalam hal melayani urusan perizinan nya dengan cepat tetapi harus membayar mahal sudah tidak ada lagi, karena oknum-oknum seperti itu sudah diwanti-wanti dari awal kepada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak mengenai penanaman dasar menangani etika bahwasanya pegawai merupakan pelayan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan dalam situasi dan kondisi apapun.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi/instansi adalah motivasi kerja SDM yang ada dalam lingkungan organisasi/instansi tersebut. Motivasi berhubungan dengan kekuatan (dorongan) yang berada di dalam diri manusia, sehingga motivasi kerja menunjuk pada kondisi-kondisi (didalam dan diluar individu) yang menyebabkan adanya keragaman dalam intensitas, kualitas, arah dan lamanya perilaku kerja. Berdasarkan penelitian dan pengamatan pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak motivasi yang diberikan pegawai masih sangat kurang.

Sumber daya manusia adalah faktor terhadap gairah kerja pegawai dan hal ini merupakan tanggung jawab kepala atasan suatu organisasi dalam hal ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak untuk memberikan motivasi kepada pegawainya. Motivasi yang diberikan kepada para pegawai masih sangat kurang, misalnya saja pemberian penghargaan untuk pegawai disiplin dan berprestasi tidak ada, begiitu juga dengan pemberian uang tambahan atau uang lembur tidak pernah diberikan kepada pegawai sehingga pegawai malas-malasan dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti, mengenai pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak maka Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Siak, yaitu:

- 1) Walaupun telah didukung dengan kualitas aparat yang cukup professional, namun jika melihat jumlah aparat pelaksana pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yang masih belum mencukupi akibatnya berimbas terhadap pembagian kerja yang tidak dapat dilaksanakan secara optimal;
- 2) Sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, dalam hal ini

masih adanya beberapa kekurangan dalam kelengkapan sarana pelayanan maupun sarana kerja bagi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Hal ini tentu menjadi kendala untuk memaksimalkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.

Di lihat dari kondisi di lapangan dalam pelaksanaan tugas pegawai, masih terdapat kendala yang dialami, hal ini disebabkan antara lain:

1. Motivasi pegawai terutama tanggungjawab untuk tidak pulang cepat dan datang terlambat dapat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat;
2. Dilihat dari Pelaku usaha, masih ada yang belum mengerti tentang cara sistem *Online Single Submission/OSS*, banyak yang terjadi pemohon tidak mempunyai email, sehingga harus dibuatkan terlebih dahulu oleh petugas pelayanan dan harus mengecek ulang data pemohon dari awal yang sudah dientry pemohon sebelumnya, karena email ini berfungsi untuk menerima notifikasi dan syarat dari pengurusan izin tersebut;
3. Jaringan internet yang belum merata di beberapa bagian daerah di Kabupaten Siak, sehingga masyarakat masih ada yang mengurus perizinan secara manual. Dan terkadang terjadinya masalah teknis seperti mati listrik.

4. Untuk penggunaan sistem *Online Single Submission/OSS*, dikarenakan masih baru, masih perlu penyesuaian jadi masih ada lagi pembaharuan-pembaharuan sistem. Tidak semua lembaga kementerian serentak terhubung OSS, jadi terkadang masih menunggu lembaga lain selesai dahulu agar bisa serentak dalam pengamplifikasiannya. OSS sekarang masih maintenance jadi ada penggunaan batasan hanya 200 kuota pemohon setia harinya Se-Indonesia, sehingga ini menjadi faktor penghambat apabila kuota pada hari itu sudah penuh, besoknya harus datang lagi untuk mendaftar, apalagi jaringan internet kalau sore sudah mulai lambat loading servernya.

5.3.1 Upaya dalam menghadapi kendala Pelayanan Perizinan khususnya pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Gambaran yang didapatkan peneliti secara keseluruhan, bahwa dari keseluruhan indikator dalam pelayanan SIUP dapat dikatakan dalam posisi memuaskan atau sudah sesuai dengan harapan pemohon ini ditunjukkan oleh pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Siak dengan mengupayakan pelayanan yang adil sesuai dengan aturan prosedur yang ada dan tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya sepanjang berkas persyaratan telah memenuhi syarat dengan baik dan lengkap maka proses pengerjaan sampai pada penerbitan SIUP akan di

proses sebagaimana mestinya. Akan tetapi untuk adanya beberapa kendala khususnya mengenai sistem dan jaringan, upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

1. Adanya strategi Inovasi

Strategi inovasi mengacu kepada pembaharuan suatu produk, proses dan jasa baru. Terdapat beberapa aspek penting dalam perumusan strategi inovasi yang perlu dikaji dengan cermat oleh organisasi, meliputi; kompetensi manajerial, komitmen pemimpin dan partisipasi aktif bawahan, penggunaan R&D (*Research and Development*), fasilitas R&D, jaringan sistem informasi, timing inovasi.

Langkah awal yang perlu diambil DPMPTSP Kabupaten Siak dalam melakukan inovasi adalah mengetahui dengan baik publik yang dituju. Untuk itu diperlukan sistem informasi yang mampu mengidentifikasi secara tepat profil DPMPTSP Kabupaten Siak yang menjadi sasaran pelayanan. Jaringan informasi tidak hanya berguna untuk memperoleh informasi tetapi juga mengidentifikasi mampu mengakomodasikan publik dalam tuntutan pelayanan dan perkembangan teknologi informasi.

2. Strategi Operasi

Strategi operasi merupakan cara mencapai tujuan dan sasaran yang dijabarkan dalam kebijakan dan program. Berdasarkan tujuan dan sasaran DPMPTSP Kabupaten Siak, maka strategi yang akan dilakukan DPMPTSP Kabupaten Siak (berdasarkan review Rencana Strategis tahun

2016), dalam periode Tahun 2014-2019, melalui *inward looking*, dan *outward looking*.

Inward Looking merupakan strategi yang sasarannya diarahkan pada penguatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan secara internal dengan peningkatan kompetensi sumber daya pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, dan penyiapan standar operasional prosedur pelayanan, melalui penguatan sumber daya aparatur.

Strategi operasi *outward looking* merupakan strategi yang sasarannya diarahkan bagi kepentingan langsung pengguna layanan melalui penyediaan kemudahan layanan informasi perizinan dan non perizinan, penerapan standar pelayanan menyangkut persyaratan, waktu, dan biaya yang mudah diakses.

Dengan adanya sistem administrasi pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Siak secara elektronik dan non elektroik maka dapat menjawab tantangan perubahan lingkungan atau kebutuhan yang bersifat mendadak/mendesak (pengaduan online dan perizinan online). Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih rapi terkendali, sederhana dan mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun aparatur pemerintahan. Pelayanan publik terkait dengan, informasi, prosedur pendaftaran dan penerbitan perizinan yang dapat memperpendek rentang administrasi tersebut sebagai keunggulan kompetitif.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Surat Izin Usaha Perdagangan), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesimpulan umum berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Empati (*Empathy*) dan Jaminan (*Assurance*) bahwa, Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Analisis kualitas Pelayanan perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Keberhasilan pelayanan perizinan secara online dengan menggunakan sistem *Online Single Submission/OSS* sudah “baik” karena pelayanan izin yang ditetapkannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak adalah dengan mempedomani SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dengan baik, dilihat dari indikator Bukti fisik (*tangibles*), yaitu sarana dan prasarana penunjang yang cukup memadai memadai perlengkapan tersebut sangat berperan dalam proses pencetakan surat izin sehingga perlu untuk dipenuhi, tetapi apabila dilihat dari segi penampilan, kerapihan aparat sudah cukup baik. Kemudian

dilihat dari indikator Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan aparat menggunakan alat bantu sudah baik. Selanjutnya indikator Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu respon aparat sudah cukup baik dalam memberikan informasi, tetapi ketanggapan pegawai yang kurang cepat tanggap keluhan masyarakat ini disebabkan seringnya petugas pelayanan datang terlambat. Daya tanggap meliputi pegawai membantu masyarakat dengan baik dalam memberikan pelayanan yang bermakna, pegawai menjadi pendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan. Dilihat dari indikator Jaminan (*assurance*), yaitu menunjukkan sikap sopan dan ramah yang diberikan aparat kepada para pemohon sangat baik. Sedangkan terkait dengan jaminan atas pengetahuan menunjukkan pengetahuan yang baik di bidangnya. Terakhir dari indikator empati (*emphaty*), yaitu pelayanan yang diberikan aparat DPMPTSP Kabupaten Siak sudah sesuai dengan harapan pemohon, karena menunjukkan sikap yang adil dalam melayani masyarakat tanpa membedakan keluarga dekat atau orang lain semuanya melalui tahapan proses baik itu kelengkapan berkas persyaratan sampai pembuatan SIUP.

2. Faktor yang menghambat dalam melakukan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabuapten Siak yaitu meliputi Dilihat dari Pelaku usaha, masih ada yang belum mengerti tentang cara sistem *Online Single*

Submission/OSS, banyak yang terjadi pemohon tidak mempunyai email, sehingga harus dibuatkan terlebih dahulu oleh petugas pelayanan dan harus mengecek ulang data pemohon dari awal, karena email ini berfungsi untuk menerima notifikasi dan syarat dari pengurusan izin tersebut dan Jaringan internet yang belum merata di beberapa bagian daerah di Kabupaten Siak, sehingga masyarakat masih ada yang mengurus perizinan secara manual. dan terkadang terjadinya masalah teknis seperti mati listrik.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dirumuskan beberapa saran penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan membuat masyarakat lebih mudah dalam mengurus perizinan, pemerintah harus memastikan bahwa seluruh daerah yang berada di Kabupaten Siak sudah teraliri oleh listrik dengan cara memanfaatkan kekayaan alam yang dimiliki oleh Indonesia yang pastinya memiliki potensi untuk menghasilkan energy listrik. Tidak harus menggunakan sumber bahan bakar minyak, tapi bisa dengan berbagai alternative bahan bakar yang disediakan oleh alam nusantara ini. Seperti membangun pembangkit listrik tenaga surya. Namun dialiri listrik saja belum cukup, pemerintah juga harus memastikan listrik tidak mati setiap saat.
2. Pemerintah juga harus membangun antenna pemancar sinyal atau tower di daerah yang terpencil atau di daerah yang jauh letaknya dari

kota Siak, agar jaringan internet bisa terjangkau di daerah tersebut, dan agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus jenis perizinan yang mereka inginkan dan yang lebih penting lagi masyarakat bisa mengetahui informasi mengenai perkembangan Kabupaten Siak dan terobosan-terobosan apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Siak untuk memajukan Kabupaten Siak dan membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan.

3. Untuk masalah Jaringan internet yang belum merata di beberapa bagian daerah di Kabupaten Siak, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten perlu melakukan kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Siak untuk mengelola jaringan ke seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Siak.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Alamsyah. 2011. *Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik*. Jurnal Borneo Administrator. Vol. 7 No. 3 Tahun 2011. P: 353-372.
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 –186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Budiarso, J.2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Primas.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Duadji, 2013. *Manajemen Pelayanan Publik* (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik). Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung
- Dwiyanto, Agus. 2006. "Transparansi Pelayanan Publik", dalam Agus Dwiyanto,ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____, 2012, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah Mada Yogyakarta, University Press.
- _____, 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (4th ed). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Goenawan, SH. Kian, 2008. *Panduan Praktis Mengurus Izin Usaha*, Yogyakarta: Pustaka Grhatama.
- Handayaniingrat, Soewarno 2003. *Pengantar Studi ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.

- Handoko, 2008, *Kinerja dan Tingkat Emosional*, Surabaya, Pratama.
- Hamim, Sufian. 2013. *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*, Pekanbaru: UIR Press.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Istiarto Bambang. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Keban, Yeremis T, 2008. *Enam Dimensi Stategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta, 2004.
- Keban, Yeremias T, 2010, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Yogyakarta, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2003. *Pedoman Penyusunan dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Kirom , Bahrul 2009 *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung, Pustaka reka cipta.
- Martani, 2005, *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*. Tesis. Semarang: MAP Undip.
- Mahsun, Mohamad, 2004. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. BPFE.
- Moelong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.AS, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Cetakan III Bumi Aksara.
- Moekijat.2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju: Bandung.

Napitupulu. Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Alumni. Bandung.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Negara*. Alfabeta: Bandung.

Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rizky Argama, 2007, *Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Hukum Administrasi Pembangunan*, Jakarta.

Sadu Wasistino, 2002, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Surabaya, Pratama.

Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA Lan Press, Jakarta.

Sedarmayanti . 2003. *Good Governance*. Bandung: Bandar Maju

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. 2003. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P, 2014, *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, Jakarta: Gunung agung.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soeprihanto, John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Yogyakarta, BPFE, Edisi Pertama.

Sugiyono. 2011. *Metode Pendidikan Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta.

Syafii Inu Kencana. 2003. *Sistem administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta, Bumi Aksara.

Syafiie, Kencana, Inu, DR. 2006. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta. Jawa Barat.

Suteki, Adnan. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika Offset. Jakarta

Tika, Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : bumi Aksara.

Thoha, Miftah, 2008, *Birokrasi dan Politik*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Ulbert Silalahi. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Aglesindo.

Utomo, Warsito, 2006, *Administrasi Publik Baru*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang Jawa Timur: Bayu Media Publishing

Winarsih, Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.

Yuosa, 2002, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Jakarta, Binarupa Aksara.

Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmum administrasi dan menajemen*, Pekanbaru, Uir Press.

B. PERATURAN

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Siak Nomor 77 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Siak.

Peraturan Bupati Siak Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (DPMPTSP) Kabupaten Siak

C. JURNAL

Akhmad Fadillah, 2018, *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Riau.

Anifah Putri Cahyanti, 2017, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Studi di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017*, e-Jurnal Fakultas Sosial Politik Universitas Diponegoro Semarang).

Muhammad Fadly Vinanda, 2017, *Studi Tentang Pelaksanaan Kepatuhan Dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda*, eJournal Pemerintahan Integratif, Volume 5, Nomor 4, 2017: 507-518).

Alvin Havianto, 2017, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga.

Didi Hadiyanto, 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan Di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang*, jurnal Jurusan Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

Abdul Rahim, 2017, *Kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala*, Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 11, November 2017.

Firdaus Firman, 2015, *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Pelayanan Umum Dan*

Perizinan Kabupaten Solok Selatan, Jurnal Fakultas Ekonomi Program Kebijakan Publik, Universitas Indonesia.

I Komang Gede Bendesa, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016) : 89-114.

Evy Urmilasari, 2014, Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar, Jurnal Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 6, Nomor 1, Januari 2014 (49-60).

Nurul Ashariyah, 2017, Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

