

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN SURAT IZIN GANGGUAN (HO)
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PEKANBARU
(Study Kasus : Usaha Cucian Mobil Di Kecamatan Bukit Raya)**

Oleh

Dini Indah Vionica dan Nurmasari

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

ABSTRACT

This study aims to know and analyze the strategy of the General Election Commission in increasing the participation of Pemilih Pemula Pemilihan Dumai Mayor and Vice Mayor in Dumai Barat District in 2015. Strategic indicators in increasing Pemilih Pemilih participation include vision, mission, goals, targets, policies, programs, activities. This type of research is descriptive survey. The method used is quantitative method, which is prioritize the list of questionnaires, observation, interviews as a means of data collection. Population and sample in this research is intended for Chairman, Secretary of KPU, member of commissioner and staff of KPU Secretariat of Dumai City, as well as voting society of West Dumai District. The sampling technique used is purposive sampling. Primary data include data on strategic of General Election Commission in increasing Pemilih Pemilih Beginner at Dumai Mayor and Vice Mayor Election in Dumai Barat Sub-district 2015, collected by questionnaire questionnaire technique, observation, interview. Data that can be obtained, processed by means of frequency table. Based on the analysis, the researcher concludes that the General Election Commission's strategy in increasing the participation of the newly elected voters in the Mayor and Vice Mayor of Dumai in Dumai Barat Sub-district 2015, which is seen from the above indicator of the most number of 40 with good category strategy, it can be proven from seven indicators of vision strategy, mission, goals, objectives, policies, programs, and activities, almost all of the indicators are in fairly good category. Recommendations to consider in order to improve the KPU's strategy need to be trained for KPU officers for the socialization team in the novice voter community so that the officers have a creative strategy. Need socialization and supervision of SOP to be followed and followed. Commitment of KPU officers to rule management is required.

Keywords : quality, Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Indikator penilaian kualitas pelayanan publik yang dipergunakan meliputi Standar Pelayanan, Pengelolaan Pelayanan, Penetapan Standar Pelayanan, Penerapan Standar Pelayanan, Penetapan Maklumat Pelayanan, Pemantauan dan Evaluasi. Tipe penelitian yang berlokasi di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru ini adalah survey deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari objektifitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi penelitian. Terdapat dua kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu pegawai, berjumlah 5 orang dan masyarakat, jumlahnya tidak hingga. Masyarakat dalam hal ini adalah mereka yang sedang membuat surat izin gangguan (HO). besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok populasi ini adalah 5 dan 39 orang. Dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai dan teknik insidental sampling untuk kelompok populasi masyarakat. jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (DPMPTSP) Kota Pekanbaru berada pada interval penilaian kurang baik.

rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan supaya tidak terjadi kesenjangan antara pegawai dengan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntunan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : bebelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan “dilayani” kepengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena orientasinya kepada publik atau rakyat, maka negara berusaha sedemikian rupa untuk melayani rakyatnya.

Banyaknya para pemilik usaha cucian mobil/ car wash yang ada dikota pekanbaru, yang tidak mengurus izin dikarenakan pemilik usaha cucian mobil/ car wash tidak mengetahui tentang keharusan mengurus surat izin gangguan (Ho). Serta tidak sedikit pula para pemilik usaha cucian mobil/ car wash yang tidak mengurus surat izin gangguan (HO) disebabkan biaya untuk

pengurusan yang di anggap cukup tinggi. Ada beberapa orang / pemilik usaha cucian mobil / car wash yang penulis jumpai seperti contoh bapak syamsudin pemilik usaha cucian mobil/car wash Tirta Indah di jl. Tengku bey mengatakan bahwa mereka masih menyewa tempat usahanya dan pendapatannya masih pas pas an. Kemudian ada beberapa pemilik usaha cucian mobil/ car wash yang mengatakan bahwa mereka sudah datang ke kantor DPMPTSP tapi karena banyaknya persyaratan yang rumit dan juga berbelit belit maka pemilik usaha yang tadinya mau mengurus izin malah mengurungkan niatnya untuk mengurus izin.

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 Izin Gangguan ini, tentu kejadian seperti ini tidak terlepas dari keikut sertaan pemerintah terutama petugas pelayanan yang ada di DPMPTSP untuk mensosialisasikan dan memberi pengetahuan tentang apa itu Izin Gangguan dan apa kegunaan dari Izin gangguan ini. Jika masyarakat mengetahui apa kegunaan dari Izin Gangguan ini dapat dipastikan bahwa tidak akan terjadi pelanggaran serupa pada tahun-tahun berikutnya. Namun hal tersebut masih menjadi momok masyarakat, mengenai kurangnya sosialisasi dan edukasi akan pentingnya Izin Gangguan ini, serta tentang kualitas pelayanan terhadap masyarakat oleh kantor DPMPTSP perlu ditingkatkan lagi supaya tidak

terjadi kesenjangan antara pegawai/petugas dengan masyarakat.

Kemudian sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Daerah kota Pekanbaru no 8 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan, dimana aturan tentang ketentuan perizinan terdapat pada BAB 2 (dua) pasal 2 ayat 1 dan 2 yang berbunyi:

- 1) Setiap orang pribadi atau badan yang melakukan kegiatan/usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan wajib memiliki Izin Gangguan dari Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.
- 2) Kegiatan/usaha yang dapat menimbulkan gangguan dengan indeks gangguan besar/tinggi, sedang dan kecil adalah sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah ini.

Diduga berdasarkan pengamatan penulis ada beberapa permasalahan ataupun fenomena yang penulis dapatkan dilapangan yaitu di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Banyak para pemilik usaha *Cucian Mobil / Car Wash* yang ada di Kota Pekanbaru, yang tidak mengurus izin gangguan (HO). Ini disebabkan karena karena biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi, prosedur perizinan yang berbelit belit, persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit, serta waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas sesuai dengan SOP.
2. Tidak adanya sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP kepada masyarakat tentang Izin Gangguan (HO), melainkan hanya iklan layanan masyarakat di Tv.
3. Adanya gangguan di tempat usaha cucian mobil/car wash saat melakukan pencucian mobil seperti suara bising yang ditimbulkan oleh

mesin/ diesel dan juga menimbulkan limbah yang mengganggu lingkungan sekitar.

Perumusan Masalah

“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru (Studi Kasus Usaha Cucian Mobil/Car Wash Di Kecamatan Bukit Raya)?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru (Studi Kasus Usaha Cucian Mobil/Car Wash Di Kecamatan Bukit Raya
 - b. untuk mengetahui hambatan – hambatan yang terjadi dalam pelayanan publik dalam pembuatan surat izin gangguan (HO).
2. Kegunaan Penelitian
Penelitian di harapkan dapat digunakan :
 - a. Kegunaan Akademis.
Diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan bidang ilmu administrasi negara, khususnya yang membahas persoalan tentang standar pelayanan publik.
 - b. Kegunaan Praktis.
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, berkaitan dengan

standar pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.

c. Kegunaan teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

Studi Kepustakaan

Konsep Administrasi

Menurut Siagian (dalam Mulyono,2016;42), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Sutarto (dalam Mulyono,2016;42), Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Konsep Organisasi

Menurut Waldo (dalam Syafiie, 2006;52) organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Menurut Jhon D. Millet (dalam Siagian, 2006;51) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang yang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (dalam Pasolong,2014;132), adalah (1)kesesuaian dengan persyaratan

/tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,(7)sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sinambela dkk.(dalam Pasolong,2014;133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari (1)transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2)akuntabilitas, pelayanan dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan, (3)kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, (4)partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5)kesamaan hak, yaitupelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, (6)keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Kasmir (Pasolong, 2014;133), mengatakan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1 : Konsep Operasional Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.study kasus Usaha Cucian Mobil /car Wash di Kecamatan Bukit Raya

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Pengukuran
Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya Pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011:40	Kualitas Pelayanan Publik	1. Standar Pelayanan	a. Persyaratan b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/ tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
		2. Pengelolaan pelayanan	a. Dasar hukum b. Sarana dan prasarana atau fasilitas	
		3. Penetapan standar pelayanan	a. Kompetensi pelaksana b. Pengawasan internal c. Jumlah pelaksana d. Jaminan pelayanan e. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan f. Evaluasi kinerja pelaksana	
		4. Penerapan standar pelayanan	a. Membuat berita acara pembahasan standar pelayanan b. Mendapatkan persetujuan/legalitas dari pihak-pihak yang terlibat c. Kesepakatan standar pelayanan antara penyelenggara dan pengguna pelayanan d. Internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait e. Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan	
		5. Penetapan maklumat Pelayanan	a. Pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan	

		6. Pemantauan dan evaluasi	<p>layanan</p> <p>b. Pernyataan janji dan kesanggupan</p> <p>c. Untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>d. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</p> <p>a. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar</p> <p>b. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan, Mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang di peroleh, serta hasil dari survei kepuasan masyarakat</p>	
--	--	----------------------------	--	--

Sumber: Hasil Modifikasi Penelitian Tahun, 2017

Teknik Pengukuran

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap seluruh indikator yaitu standar pelayanan, pengelolaan pelayanan, penetapan standar pelayanan, penerapan standar pelayanan, penetapan maklumat pelayanan, pemantauan dan evaluasi telah di laksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban yang diberikan responden dan berada pada skala pengukuran dengan

nilai rata-rata persentase mencapai angka 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila 3 dari 6 indikator penelitian telah di laksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban yang diberikan responden dan berada pada skala pengukuran dengan nilai rata-rata persentase mencapai angka 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila 1 atau 2 dari ke 6 indikator yang telah di laksanakan sesuai dengan ketentuan atau

jawaban yang diberikan responden dan berada pada skala pengukuran dengan nilai rata-rata persentase mencapai angka 1%-33%.

responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang objektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey yaitu pembagian kuisioner kepada

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Pemilihan Kantor DPMPTSP merupakan badan yang bertugas melayani dalam pembuatan Surat Izin Gangguan (HO).

Populasi dan Sampel

Tabel 2 : Populasi dan Sampel Penelitian di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

No	Jabatan	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala Dinas	1	1	100%
2	Kepala Bidang pelayanan perizinan dan Non Perizinan	1	1	100%
3	Staff Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	5	5	100%
4	Pemilik usaha yang memiliki surat izin gangguan	19	19	100%
5	Pemilik Usaha Yang Tidak Memiliki/Mengurus surat izin Gangguan Di (DPMPTSP) Kota Pekanbaru khususnya di kecamatan Bukit Raya	20	20	100 %

Sumber: Data Olahan 2017

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian kepada response berupa pertanyaan tertulis dan melakukan pengolahan data.
2. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab langsung kepada key informen yaitu Kabid Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru dan masyarakat

- yang mengurus izin gangguan untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang diteliti.
3. Observasi, yaitu peninjauan langsung untuk mengetahui bentuk fisik tempat berlangsungnya pelayanan, proses pelayanan, waktu pelayanan atau jam kerja dinas terkait serta kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dalam pembuatan izin gangguan.

4. Dokumentasi sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

1. Standar Pelayanan

Tabel 3 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Standar Pelayanan Pada Pengurusan Surat Izin Gangguan Oleh Pegawai di Kantor DPMPTS Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Perlengkapan Persyaratan	-	5 100%	-	5 100%
2	Lama Waktu Pembuatan	5 100%	-	-	5 100%
3	Ketepatan Waktu	-	5 100%	-	5 100%
4	Biaya / Administrasi	5 100%	-	-	5 100%
5	Biaya Yang Harus Di Keluarkan	-	-	5 100%	5 100%
6	Menyelesaikan Masalah Perizinan	5 100%	-	-	5 100%
Jumlah		15	10	5	30
Rata-rata		2,5	1,66666	0,8333	5
Persentase		50%	33%	17%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dari hasil tanggapan responden di atas dapat di lihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap Sub indikator pertama yang membahas tentang “perlengkapan persyaratan” dengan jumlah responden 5 orang dengan presentase mencapai (100%) yang memberikan jawaban mereka di pilihan kategori “kurang baik” karena pegawai menilai terkadang masyarakat tidak memenuhi persyaratan dalam pengurusan surat izin gangguan (Ho).

Hasil wawancara dengan Kabid I Bapak Said Riza pada tanggal 20 November 2017, dimana ia mengatakan bahwa : “Standar pelayanan yang ada di DPMPTSP sudah baik, karena DPMPTSP kota pekanbaru telah memenuhi standar pelayanan publik dan disebut sudah berada di zona hijau, yang memenuhi maksud dari UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik”

Tabel 4 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Standar Pelayanan Oleh Masyarakat DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Persyaratan/ Kelengkapan	25 64%	13 33%	1 1%	39 100%
2	Syarat Pengurusan	4 10%	17 44%	18 46%	39 100%
3	Tatacara Pelayanan	13 33%	22 56%	4 10%	39 100%
4	Lama Waktu Tunggu	7 18%	3 8%	29 74%	39 100%
5	Diterima Tepat Wakyu	9 23%	22 56%	8 21%	39 100%
6	Keberatan Mengeluarkan Biaya	15 38%	7 18%	17 44%	39 100%
7	Biaya Yang Diminta	4 10%	1 3%	34 87%	39 100%
8	Mengutamakan Keramahan	14 36%	20 51%	5 13%	39 100%
9	Mengutamakan Kedisiplinan Kerja	11 28%	26 67%	2 5%	39 100%
10	Mengutamakan Ketelitian Kerja	20 51%	15 38%	4 10%	39 100%
11	Menyelesaikan Masalah Perizinan	18 46%	21 54%	0 100%	39 100%
Jumlah		140	167	122	429
Rata-rata		12,7272	15,1818	11,0909	39
Persentase		33%	39%	28%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan hasil tanggapan masyarakat mengenai standar pelayanan dalam proses pembuatan surat izin gangguan cucian mobil Di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam kategori Kurang Baik Jadi dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang ada di kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru Kurang Baik atau 39%. Berdasarkan observasi peneliti di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru, berdasarkan indikator standar pelayanan, bahwa standar atau tahap pelayanan serta persyaratan yang diberikan kepada masyarakat dinilai cukup rumit. Ini diakui oleh saudara Supriadi salah satu responden yang mengurus izin gangguan di Kantor

DPMPTSP Kota Pekanbaru. Hal ini tidak sesuai dengan hasil wawancara dengan Kabid I Bapak Said Riza pada tanggal 20 November 2017.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu bahwa dinas tersebut telah melakuan pelayananan sesuai dengan undang undang yang telah di amanatkan yaitu uu no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dengan demikian hal tersebut tentu berbeda dengan hasil tanggapan responden dari masyarakat yang telah mengurus izin gangguan.

2. Pengelolaan Pelayanan

Tabel 5 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Pengelolaan Pelayanan Pada Pengurusan Surat Izin Gangguan Oleh Pegawai di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Kesesuaian aturan yang ditetapkan	1 20%	4 80%	-	5 100%
2	Sarana dan prasarana yang diberikan	5 100%	-	-	5 100%
3	Ketersediaan ruang tunggu	5 100%	-	-	5 100%
Jumlah		11	4	0	15
Rata-rata		3,6666 7	1,33333	0	5
Persentase		73%	27%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab pada kategori Baik. Karena Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memang telah menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kaidah-kaidah pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Kabid Perizinan Bapak Said Riza ia mengatakan : “sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP sudah sesuai dengan standar pelayanan dan sudah sangat lengkap”.

Tabel 6 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Pengelolaan Pelayanan Oleh masyarakat DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Aturan dalam pelayanan	12 31%	26 66%	1 3%	39 100%
2	Sarana dan Prasarana	34 87%	5 13%	-	39 100%
3	Tersedianya ruang tunggu	32 82%	6 15%	1 3%	5 100%
Jumlah		78	37	2	117
Rata-rata		26	12,33333	0,6666 7	39
Persentase		67%	31%	2%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator Pengelolaan Pelayanan yang diberikan oleh Masyarakat DPMPTSP Kota Pekanbaru pada kategori Baik sebanyak 67%,

Kurang Baik 31% dan untuk kategori Tidak Baik 2%. Maka dapat disimpulkan, bahwa mayoritas responden menjawab pada kategori Baik sebanyak 67%. Karena masyarakat

menilai bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor DPMPTSP sudah baik seperti terdapatnya ruang tunggu yang nyaman.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa dinas tersebut telah menyediakan sarana dan prasarana telah sesuai dengan kaidah kaidah pelayanan, hal ini sejalan dengan

tanggapan responden yang di dapatkan dari 39 responden penelitian yang terdiri dari masyarakat yang telah mengurus izin gangguan di dinas tersebut. Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP, khususnya di loket pelayanan pembuatan izin gangguan berdasarkan observasi terbilang sudah lengkap dan telah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kabid Pelayanan Bapak Said Riza.

3. Penetapan Standar Pelayanan

Tabel 7 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Penetapan Standar Pelayanan Pada Pengurusan Surat Izin Gangguan Oleh Pegawai di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Mendapatkan persetujuan/legalitas	2 40%	3 60%	-	5 100%
2	Kejelasan standar pelayanan	-	-	5 100%	5 100%
3	Kesepakatan standar pelayanan	5 100%	-	-	5 100%
4	Menjelaskan standar pelayanan	-	2 40%	3 60%	5 100%
Jumlah		7	5	8	20
Rata-rata		1,75	1,25	2	5
Persentase		35%	25%	40%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dapat dilihat bahwa jawaban yang diberikan pegawai pada kategori Baik sebanyak 35% karena tidak semua masyarakat yang mengurus surat izin gangguan mendapatkan persetujuan dari pihak pihak terkait karena kurangnya informasi yang di dapat oleh masyarakat. Jawaban pada kategori Kurang Baik sebanyak 25% dan Tidak Baik sebanyak 40%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab Tidak Baik yaitu sebanyak 40% karena banyaknya masyarakat yang tidak meminta kejelasan pembahasan tentang standar pelayanan.

Mengenai penetapan standar pelayanan berdasarkan wawancara dengan Kabid Perizinan Bapak Said Riza ia mengatakan bahwa:

“mengenai penetapan standar pelayanan dalam pembuatan Izin Gangguan (HO) telah disampaikan secara baik dan telah memenuhi standar ketentuan yang telah ditetapkan oleh dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu, namun dalam pelaksanaannya pegawai ada beberapa kali menemukan adanya masyarakat yang tidak mendapatkan persetujuan legalitas dari pihak terkait”.

Tabel 8 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Penetapan Standar Pelayanan Oleh Masyarakat DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Mendapatkan persetujuan/legalitas	16 41%	16 41%	7 18%	39 100%
2	Membuat berita acara	9 23%	12 31%	18 46%	39 100%
3	Menjelaskan standar pelayanan	8 21%	15 38%	16 41%	39 100%
4	Kesepakatan standar pelayanan	10 26%	22 56%	7 18%	39 100%
Jumlah		43	65	48	156
Rata-rata		10,75	16,25	12	39
Persentase		28%	42%	30%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa dinas tersebut masih terdapat masyarakat yang tidak mendapatkan persetujuan dan legalitas dari pihak terkait, hal ini di dikarenakan kurangnya persyaratan yang harus di penuhi untuk mendapatkan persetujuan dan legalitas hal ini tentu tidak sesuai dengan pernyataan yang di buat dengan mengatakan pihak DPMPTSP telah menyampaikan informasi sesuai dengan standar pelayanan, hal ini sesuai dengan

tanggapan responden yang mengatakan bahwa penyampaian informasi yang dilakukan oleh dinas DPMPTSP kurang baik sehingga masih terdapat kekurangan informasi yang dirasakan masyarakat.

Maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil observasi yang penulis dapatkan mayoritas masyarakat menjawab pada kategori Kurang Baik sebanyak 42%. Ini dikarenakan penyampaian informasi yang dilakukan DPMPTSP kurang baik sehingga masih banyak kekurangan informasi yang dirasakan masyarakat.

4. Penetapan Standar Pelayanan

Tabel 9 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Penerapan Standar Pelayanan Oleh Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Internalisasi dan sosialisasi	-	2 40%	3 60%	5 100%
2	kesatuan standar pelayanan	1 20%	3 60%	1 20%	5 100%
3	Tahap-tahap pelaksanaan	3 60%	2 40%	-	5 100%
Jumlah		4	7	4	15
Rata-rata		1,33333	2,33333	1,33333	5
Persentase		27%	46%	27%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dapat dilihat bahwa hasil jawaban responden pada kategori Baik yaitu 27% dan Kurang Baik sebanyak 46%, sedangkan untuk kategori Tidak Baik 27%. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas/pegawai dibidang pelayanan pembuatan surat izin gangguan mayoritas menjawab indikator Penerapan Standar Pelayanan pada kategori Kurang Baik atau 46% dari responden yang ada. Karena masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui tentang sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP serta kurang

baiknya pemahaman masyarakat tentang kesatuan standar pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Kabid Pelayanan Bapak Said Riza ia mengatakan tentang Penerapan Standar Pelayanan, “pihak kami telah melakukan sosialisasi melalui media masa namun tidak dilakukan secara langsung kepada masyarakat, selain itu pihak DPMPTSP mengatakan bahwa pelayanan yang ada di dinas tersebut sesuai dengan tahapan dan standar pelayanan yang seharusnya yaitu sesuai dengan undang undang no 25 tahun 2009”.

Tabel 10 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Penerapan Standar Pelayanan Pada Pengurusan Surat Izin Gangguan Oleh Masyarakat di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Internalisasi dan sosialisasi	11 28%	19 49%	9 23%	39 100%
2	Kesatuan standar pelayanan	24 62%	13 33%	2 5%	39 100%
3	Tahap-tahap pelaksanaan	12 31%	27 69%	-	39 100%
Jumlah		47	59	12	117
Rata-rata		15,66667	19,66667	3,66667	39
Persentase		40%	50%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dapat dilihat bahwa jawaban responden terhadap indikator Penerapan Standar Pelayanan pada kategori Baik sebanyak 40% karena sebagian masyarakat memahami penerapan standar pelayanan yang ada di DPMPTSP. Pada kategori Kurang Baik 50% karena kebanyakan masyarakat kurang mengetahui internalisasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP. Dan Tidak Baik sebanyak 10% karena masyarakat sama sekali tidak mengetahuinya. Maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap indikator Penerapan Standar Pelayanan

yang ada di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru pada kategori Kurang Baik atau sebanyak 50%.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu bahwa dinas tersebut bahwa pelayanan yang ada di DPMPTSP telah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan dan pihak dinas tersebut telah melakukan sosialisasi namun tidak secara langsung kepada masyarakat melainkan melalui media masa.

5. Penetapan Maklumat Pelayanan

Tabel 11 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Penetapan Maklumat Pelayanan Oleh Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Melaksanakan standar pelayanan	4 80%	1 20%	-	5 100%
2	Melakukan kewajiban	5 100%	-	-	5 100%
3	Menerima sanksi	5 100%	-	-	5 100%
Jumlah		14	1	0	15
Rata-rata		4,66667	0,33333	0	5
Persentase		93%	7%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2017

Dapat dilihat bahwa jawaban yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru untuk indikator Penetapan Maklumat Pelayanan pada kategori Baik sebanyak 93% dan Kurang Baik sebanyak 7%. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban mayoritas responden untuk indikator Penetapan Maklumat Pelayanan adalah Baik atau sebanyak 93%. Karena pegawai telah

melakukan penetapan maklumat pelayanan dengan baik.

Berdasarkan wawancara dengan Kabid Perizinan Bapak Said Riza ia mengatakan : “kami sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku”

Tabel 12 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Penetapan Maklumat Pelayanan Pada Pengurusan Surat Izin Gangguan Oleh Masyarakat di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Melaksanakan pelayanan	5 13%	30 77%	4 10%	39 100%
2	Melakukan kewajiban	25 64%	14 36%	-	39 100%
3	Menerima sanksi	27 69%	12 31%	-	39 100%
Jumlah		57	56	4	117
Rata-rata		19	18,66667	1,33333	39
Persentase		49%	48%	3%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan bahwa pihak dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu bersedia menerima sanksi sesuai peraturan

perundang – undangan yang berlaku, apabila tidak menelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

6. Pemantauan dan Evaluasi

Tabel 13 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Pemantauan dan Evaluasi Oleh Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Adanya faktor keberhasilan dan kegagalan	5 100%	-	-	5 100%
2	Pengaduan pelayanan	5 100%	-	-	5 100%
Jumlah		10	-	-	10
Rata-rata		5	0	0	5
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap indikator Pemantauan dan Evaluasi di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru pada kategori Baik 100%, Kurang Baik tidak ada. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab Baik atau 100% pada indikator Pemantauan dan Evaluasi dikarenakan pegawai selalu melakukan pemantauan apabila terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan dan selalu melakukan evaluasi guna pencapaian hasil yang memuaskan masyarakat.

Dan hasil wawancara dengan Bapak Said Riza dimana ia mengatakan : “penempatan posisi pegawai itu disesuaikan dengan keahlian masing-masing, ada juga yang tidak sesuai yaitu pegawai honorer yang mana mereka juga diberi pemahaman yang cukup dengan posisi mereka yang baru maka dari itu, pihak kami telah menerima pelayan yang di berikan untuk dinas , Pemantauan dan Evaluasi sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing petugas pelayanan.”.

Tabel 14 : Hasil Jawaban Responden Pada Indikator Pemantauan dan Evaluasi Pada Pengurusan Surat Izin Gangguan Oleh Masyarakat di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Adanya faktor keberhasilan dan kegagalan	8 20%	29 60%	2 20%	39 100%
2	Pengaduan pelayanan	23 80%	16 20%	-	39 100%
Jumlah		31	45	2	78
Rata-rata		15,5	22,5	1	39
Persentase		40%	57%	3%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dapat dilihat bahwa jawaban responden terhadap indikator Pemantauan dan Evaluasi di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru pada kategori Baik sebanyak 40%, Kurang Baik 57% dan Tidak Baik 3%. Maka dapat disimpulkan, bahwa mayoritas responden menjawab Kurang Baik atau 57% terhadap indikator Pemantauan dan Evaluasi ini dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang faktor – faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalam

rangka penerapan standar pelayanan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan bahwa pihak dinas telah memiliki pemahaman yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menerima pengaduan dari masyarakat, hal ini tidak sejalan dengan tanggapan responden yang mengatakan pemahaman dan pengaduan yang ada di DPMPTSP kurang baik dengan persentasi sebanyak 57% dari 39 responden.

Tabel 15 : Rekapitulasi Hasil Keseluruhan Responden Unsur Pegawai Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Standar Pelayanan	2,5 50%	1,7 34%	0,8 16%	5 100%
2	Pengelolaan Pelayanan	3,7 74%	1,3 26%	-	5 100%
3	Penetapan Standar Pelayanan	2,3 46%	1 20%	1,7 34%	5 100%
4	Penerapan Standar Pelayanan	1,33 27%	2,33 47%	1,3333 27%	5 100%
5	Penetapan Maklumat Pelayanan	4,7 94%	0,3 6%	-	5 100%
6	Pemantauan dan Evaluasi	5 100%	-	-	5 100%
Jumlah		19,53	6,63	3,8333	29,9933
Rata-rata		3,255	1,105	0,64	5
Persentase		65%	22%	13%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Untuk seluruh indikator penelitian yang dijawab oleh responden unsur pegawai pada kategori Baik sebanyak 65% karena pegawai merasa telah melakukan apa yang sudah

menjadi kewajiban pegawai untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan pedoman standar pelayanan. Kurang Baik 22% dan untuk Tidak Baik adalah sebanyak 13%.

Tabel 16 : Rekapitulasi Hasil Keseluruhan Responden Unsur Masyarakat yang Mengurus Surat Izin Gangguan (HO) di Kantor DPMPSTSP Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Standar Pelayanan	12,7 40%	15,2 50%	11,1 10%	39 100%
2	Pengelolaan Pelayanan	26 59%	12,3 40%	0,7 1%	39 100%
3	Penetapan Standar Pelayanan	10,75 69%	16,25 23%	12 8%	39 100%
4	Penerapan Standar Pelayanan	15,7 55%	19,7 40%	3,6 5%	39 100%
5	Penetapan Maklumat Pelayanan	19 50%	18,7 43%	1,3 7%	39 100%
6	Pemantauan dan Evaluasi	15,5 72%	22,5 23%	1 5%	39 100%
Jumlah		99,65	104,65	29,7	234
Rata-rata		16,60833	17,14467	4,95	39
Persentase		43%	45%	12%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Pada keseluruhan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas responden masyarakat menjawab Baik sebanyak 43%, Kurang Baik 45% dan hanya 12% saja yang menjawab Tidak Baik.

Berdasarkan tabel rekapitulasi dari tanggapan responden yang terdiri dari masyarakat bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota pekanbaru terlihat kurang baik yang mana hal ini berbeda dengan hasil rekapitulasi yang terdiri dari pegawai DPMPSTSP yang hampir keseluruhan mengatakan baik, dan setelah dilakukan penggabungan

Hambatan - Hambatan Yang Terjadi Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Gangguan (HO)

1. Biaya pengurusan surat izin gangguan cukup tinggi, besarnya tarif yang dimaksud adalah untuk luas tempat usaha 01 s/d 100 m² = Rp. 8.000/m². Luas tempat usaha 01 s/d 200 m² = 7.000/m². 201 m² keatas dikenakan biaya tambahan =

kedua rekapitulasi dan dikelompokan berdasarkan indikator pelayanan yang di berikan dapat di katakan baik, namun setelah penulis melakukan beberapa kali observasi lapangan secara langsung pelayanan yang diberikan DPMPSTSP kurang baik, hal ini terlihat dari masih terdapat pegawai kurang disiplin dan tidak sopan dikarenakan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai yang sedang bertugas tampak asik berbincang, makan makan, berseda gurau dan merokok hal tersebut dilakukan oleh beberapa pegawai, hal ini seharusnya tidak boleh terjadi saat memeberikan pelayanan kepada masyarakat.

Rp. 1.000/m² penambahan dihitung setelah di dapat perkalian 200 m². hal ini sesuai dengan hasil kuisisioner yang telah di bagikan kepada pemilik usaha cucian mobil, dari 39 responden terdapat 34 responden mengatakan tidak baik atau 87% dari jumlah keseluruhan;

2. Persyaratan perizinan cukup rumit dan berbelit belit, seperti banyaknya

persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang membuat masyarakat lelah dan menjadi malas untuk mengurus izin. hal ini sesuai dengan hasil kuisisioner yang telah di bagikan kepada pemilik usaha cucian mobil dari 39 responden terdapat 15 responden mengatakan kurang baik atau 39% dari jumlah keseluruhan

3. Waktu penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak sesuai dengan SOP, seharusnya hanya memerlukan waktu 3 hari tetapi pada kenyataannya masyarakat harus menunggu 1 -2 minggu unuk mendapatkan surat izin. Hal ini sesuai dengan hasil kuesioner yang telah di bagikan kepada pemilik usaha cucian mobil deri 39 responden terdapat 29 responden mengatakan tidak baik atau 74% dari jumlah keseluruhan.
4. Kurangnya sosialisasi dari pihak DPMPTSP, hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis saat melakukan penelitian bahwa sosialisai yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP hanya melalui media masa, dan tidak semua pemilik usaha cucian mobil mengerti bahkan tidak melihat iklan yang dibuat oleh DPMPTSP hal ini penulis dapatkan dari hasil wawancara kepada Kepala DPMPTSP bahwa “pihak DPMPTSP tidak pernah melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat baik pemilik cucian mobil ataupun masyarakat biasa pihak DPMPTSP hanya melakukan sosialisasi melalui iklan di tv.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Standar pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru kurang

baik yang diperoleh dari tanggapan seluruh responden

2. Pengelolaan pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru baik yang diperoleh dari tanggapan seluruh responden
3. Penetapan standar pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru kurang baik yang diperoleh dari tanggapan seluruh responden
4. Penerapan standar pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru kurang baik yang diperoleh dari tanggapan seluruh responden
5. Penetapan maklumat pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru baik yang diperoleh dari tanggapan seluruh responden
6. Pemantauan dan evaluasi pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru kurang baik yang diperoleh dari tanggapan seluruh responden.
7. Berdasarkan indikator diatas diketahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru mendapat beberapa hambatan yaitu biaya pengurusan surat izin cukup tinggi, persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit, serta waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas sesuai dengan SOP, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak DPMPTSP.

Saran

1. Bagi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru perlu melakukan evaluasi dalam melakukan pelayanan agar kedepannya di harapkan tidak terjadi kesalahan kesalahan dan keluhan yang dirasakan masyarakat dalam pengurusan izin gangguan (HO)
2. Diharapkan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tidak hanya menerima keluhan dari masyarakat melainkan pihak dinas harus mampu memperbaiki apa yang di anggap kurang dan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik
3. Berdasarkan keseluruhan indikator terdapat 4 (empat) indikator yang kurang baik yaitu, indikator standar pelayanan, penetapan standar pelayanan, penetapan maklumat pelayanan, dan pemantauan dan evaluasi, berdasarkan indikator yang mendapatkan nilai atau kategori kurang baik maka penulis menyarankan kepada DPMPTSP perlu melakukan evaluasi agar pelaksanaan pelayanan yang pihak DPMPTSP lakukan lebih baik untuk kedepannya
4. Bagi masyarakat, diharapkan dapat mengawal berjalanya pelayanan publik, baik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maupun di instansi pemerintahan lainnya.

5. Dari hasil keseluruhan penulis menyarankan apa yang menjadi hambatan dalam pengurusan surat izin gangguan (HO) tidak ada lagi, dengan upaya perbaikan dari pihak DPMPTSP dalam memberikan pelayanan, seperti pada hambatan biaya pengurusan izin yang cukup tinggi seharusnya perlu dilakukan revisi agar masyarakat tidak merasa keberatan dengan biaya yang di kenakan. Untuk persyaratan perizinan yang cukup banyak dan rumit diharapkan pihak DPMPTSP dapat memanfaatkan kemajuan teknologi pada saat ini agar masyarakat tidak perlu datang untuk melakukan perizinan secara manual yang pastinya akan lebih rumit dan memakan waktu yang cukup lama. Dan untuk sosialisasi seharusnya pihak DPMPTSP melakukan sosialisasi tidak hanya melalui televisi. yang penulis sarankan bisa melalui papan iklan yang di pasang di beberapa titik sumber keramaian contohnya seperti di lampu merah atau lampu lalu lintas serta memberikan surat edaran untuk para pemilik usaha cucian mobil

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul Wahab, Solichin, 2012. Analisis Kebijakan, Malang, Bumi Aksara.
- Agus Purwanto, Erwan, Ratih Sulistiyastuti, Dyah, 2012. Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta, Gava Media.
- Badrudin, 2015. Dasar-Dasar Manajemen. Bandung, Alfabeta.
- Brantas, 2009. Dasar-dasar Manajemen. Bandung, Alfabeta.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung, Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik., Yogyakarta, Gava Media.

- Hardiyansyah.2011. Kualitas Pelayanan Publik.,Yogyakarta, Gava Media.
- Indrstuti,Sri, 2011. Manajemen Sumberdaya Manusia Stratejik. Pekanbaru UR Press.
- Kusdi, 2011.Teori Organisasi dan Administrasi . Jakarta, Salemba Humanika.
- Lukman, Sampara. 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA-LAN Press
- Marnis.2010,Pengantar Manajemen,Pekanbaru, PT. Panca Abdi Nurgama.
- Mulyadi,Deddy.2016. Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik, Konsep Dan Aplikasi, Proses Kebijakan Publik, Berbasis Analisis Bukti, Untuk Pelayanan Publik. Bandung, Alfabeta
- Mulyono, 2016.Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan. Jakarta, AR-RUZZ MEDIA.
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Nerorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat. Bandung
- Nasution. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani,2014, Teori Administrasi Publik, Bandung, AlfaBeta.
- Pidarta, Made, 2004.Manajemen Pendidikan Indonesia. Jakarta, PT RinekaCipta.
- Santosa,Pandji, 2012. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance, Bandung, Redaksi Refika.
- Siswanto,2013. Pengantar Manajemen, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Saefullah, 2013. Pengantar Manajemen. Jakarta, PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Syafiie,Inu Kencana.2003, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (Sanri), Bandung, PT BumiAksara.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik, Jatinangor, Erlangga.
- Wursanto,2005. Dasar-Dasar ilmu Organisasi. Yogyakarta, CV ANDI OFFSET.
- Zulkifli&Yogia, Moris. 2014,Fungsi-Fungsi Manajemen, Pekanbaru, Universitas Islam Riau.