



## **Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis**

**Yeni Mayasari<sup>1</sup> Rosmayani<sup>1</sup> Lilis Suriani<sup>3</sup>**

Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nst No.113, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau  
rosmayani@soc.uir.ac.id lilissuryani@soc.uir.ac.id

Received : April 24, 2021; Accepted : April 30, 2021  
DOI 10.25299/jiap.2021.vol7(1).6769

### **Abstract**

*The purpose of this study was to analyze the implementation of services to manage building permits (IMB) in the Department of Investment and One Stop Services (DPMPSP) Bengkalis Regency. The method in this research uses quantitative descriptive research which means to describe and explain in depth the public services that are carried out. Technical data collection using observation, interviews, documentation and questionnaires. Based on the research findings, it can be concluded that the mechanism and procedures for implementing the services provided to the community have met the standard service procedures. The service period is fast and continues to be maximized by service officers and technical officers involved in issuing building permits. Service fees that are free of charge to license applicants and the payment system most applicants expect through ATMs. Service products that are considered to be very good and also require regular improvement, such as in the product of complaint services. Supporting facilities and infrastructures are deemed necessary for special attention so that the creation of maximum service, although at this time with existing facilities and infrastructure services are still carried out to the maximum. The competency of service officers is also maximized by providing soft skills and hard skills training, especially in building permit services.*

**Key Words:** Service, Building Permit.

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang pelaksanaan pelayanan mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis. Metode dalam penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang artinya menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam pelayanan publik yang dilaksanakan. Teknis pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan membagi kuesioner. Berdasarkan hasil temuan penelitian dapat diperoleh kesimpulan mengenai Mekanisme dan prosedur pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi standar prosedur pelayanan. Jangka waktu pelayanan yang cepat dan terus dimaksimalkan petugas pelayanan dan petugas teknis yang terkait dalam menerbitkan izin mendirikan bangunan. Biaya pelayanan yang tidak dipungut kepada pemohon izin dan sistem pembayaran yang diharapkan sebagian besar pemohon melalui ATM. Produk pelayanan yang dinilai sangat baik dan juga memerlukan perbaikan secara berkala, seperti pada produk pelayanan pengaduan. Sarana dan prasana penunjang pelayanan yang dinilai perlu adanya perhatian khusus agar terciptanya pelayanan yang maksimal, meskipun pada saat ini dengan sarana dan prasarana yang ada pelayanan tetap dilakukan secara maksimal. Kompetensi petugas pelayanan yang juga terus dimaksimalkan dengan pemberian pelatihan softskill maupun hardskill pelayanan khususnya dalam pelayanan izin mendirikan bangunan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Izin Mendirikan Bagunan

## **Pendahuluan**

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

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

Dalam Undang – Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian dimana pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sejak berlakunya Undang – Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah yang kemudian telah diganti dengan Undang – Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, membuat Pemerintah Daerah lebih leluasa dalam mengatur daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada publik, baik kelompok pelayanan yang bersifat administrasi (perizinan),

barang (jaringan listrik, jaringan telpon dan lainnya), maupun jasa (pendidikan, kesehatan dan lain – lain).

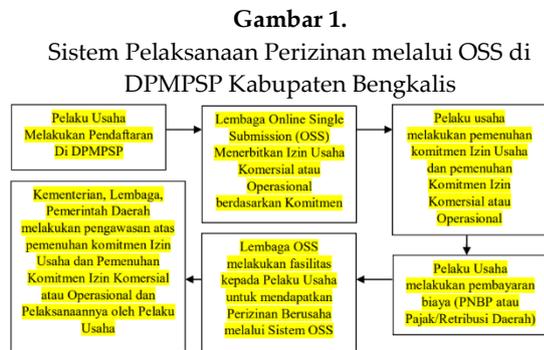
Pemerintah Indonesia memberi instruksi kepada seluruh Kepala Daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya.

Pemerintah Kabupaten Bengkalis memfasilitasi penyelenggaraan organisasi, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu ( DPMPSP ) Kabupaten Bengkalis yang dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan kewenangan yang diberikan Kepala Daerah yang tertuang dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor: 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis dengan susunan Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas Daerah yang salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, dan Badan Daerah.

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

Sesuai dengan Pasal 5 Ayat 2 Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65

Tahun 2018, standar pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan di DPMPSP ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPSP. Berikut beberapa system pelaksanaan perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis pada bagan berikut:



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

## Tinjauan Pustaka

### Administrasi Publik

Pengertian administrasi dalam arti luas menurut Leonard D White dalam Handyaningrat (1996) mengemukakan bahwa Administrasi sebagai suatu proses yang pada umumnya terdapat pada suatu usaha kelompok, negara atau sipil atau militer, usaha besar atau usaha kecil dan sebagainya. Menurut Sutarto dalam

Adriansyah (2015) administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuannya.

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

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

### Manajemen Publik

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

### Organisasi Publik

Mahsun (2006) menjelaskan bahwa setiap organisasi akan melakukan serangkaian proses manajemen untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai. Proses manajemen merupakan suatu

kesatuan yang saling berhubungan antara satu proses dengan proses lainnya. Sistem pengendalian manajemen merupakan sistem organisasi yang menyeluruh yang mencakup semua aspek operasional organisasi untuk membantu manajemen menjaga keseimbangan atas semua bagian dan mengoperasikan organisasi sebagai suatu kesatuan yang terkoordinasi.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan memiliki konsep dimana aktivitas yang diberikan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kepentingan konsumen atau umum. Moenir (2003:16) dalam Pasolong (2007:128), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

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

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

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Menurut Viljoen dalam Mulyawan (2016) bahwa aspek penting pelayanan, yang dapat dipakai sebagai acuan menentukan Standar Pelayanan Minimal, meliputi :

1. Identifikasi kebutuhan konsumen;
2. Pelayanan terpadu;
3. Sistem yang mendukung;
4. Semua karyawan bertanggungjawab atas pelayanan;
5. Tangani keluhan;
6. Terus berinovasi;

### **Metode**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2011) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena – fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan satu dengan kegiatan lainnya. Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Metode deskriptif adalah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2018) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki

kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dalam mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat-perangkat sebagai penyelenggara pada instansi, dan masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Sedangkan sampel merupakan sebagian atau beberapa dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dari penelitian ini adalah penyelenggara pelayanan dan masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini dilakukan pada hari kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Adapun Populasi dan sampel akan ditampilkan pada tabel berikut.

**Gambar 2.**

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

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

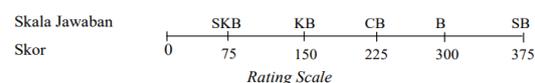
Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

*probability* sampling dengan jenis, dengan jenis accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan

faktor spontanitas. Artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri – cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel pengumpulan data penelitian tentang “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis”.

### Pengukuran Variabel

Skala pengukuran *Likert* selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yakni dengan cara memberi gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti dengan disertai uraian dan penjelasan berdasarkan hasil penelitian. Maka penyajian data yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan indikator penelitian dan setiap indikator yang ada memiliki 5 pertanyaan, sehingga rating scale yang diperoleh dikalikan 5 pertanyaan dengan skor ideal 75 disajikan dalam bentuk dan uraian dengan rating scale sebagai berikut:



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

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

### Teknik Analisis Data

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

- a. Pengumpulan Data

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

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

c. Penyajian Data

Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel, dan bagan untuk menjelaskan proses yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Penyajian data diawali dengan memberikan deskripsi hasil penelitian yang telah diklasifikasikan sebelumnya. Dari data yang telah disajikan kemudian dibahas dan ditafsirkan berdasarkan teori – teori yang dipilih oleh peneliti. Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, baik data primer maupun sekunder, kemudian disusun sedemikian tetap dengan Skala pengukuran *Likert* selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yakni dengan cara memberi gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti dengan disertai uraian dan penjelasan berdasarkan hasil penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (Conclusion)

Analisis dari hasil penelitian dan pembahasan ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan sehingga dapat digunakan untuk menentukan keputusan yang diambil dalam rangka memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan. Dalam analisis kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus – menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara beruntun sebagai rangkaian kegiatan analisis yang telah dilaksanakan.

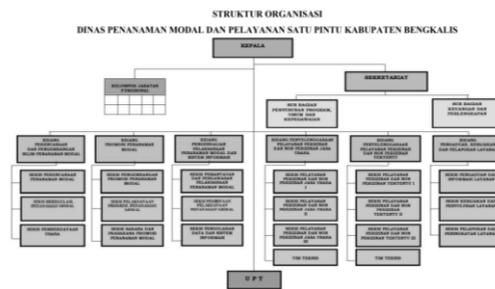
## Deskripsi Lokasi Penelitian Sejarah Ringkas Organisasi

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

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

- a. Visi: Terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan terbaik serta peningkatan investasi tahun 2021.
- b. Misi:
  1. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan dunia usaha;
  2. Meningkatkan kapasitas SDM menjadi berkualitas dan sarana dan prasarana yang memadai;
  3. Meningkatkan kerjasama dan koordinasi dengan instansi yang terkait dalam rangka pelayanan perizinan dan non perizinan, serta investasi;
  4. Mempromosikan peluang investasi melalui penyajian data dan informasi di Kabupaten Bengkalis.

## Stuktur Organisasi



## Fungsi dan Tugas Organisasi

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

- a. Kepala mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.
- b. Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.
- c. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pembinaan, perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal.
- d. Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pembinaan, pengembangan dan pelaksanaan promosi penanaman modal.
- e. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi mempunyai tugas

melaksanakan pemantauan, pengawasan, pengendalian, pembinaan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal.

- f. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas.
- g. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.
- h. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.
- i. Unit Pelaksana Teknis (UPT)
- j. Kelompok Jabatan Fungsional

### Sumber Daya Organisasi

Jumlah personil yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan data kepegawaian Tahun 2020 berjumlah 68 orang. Jumlah tersebut terbagi dari Strata dua sebanyak 5 orang, Strata Satu 25 orang, Diploma tiga 7 orang, dan SLTA sebanyak 31 orang. Menurut Analisis Jabatan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, pendidikan yang diharapkan pada penerimaan pegawai adalah Sarjana Administrasi, Sarjana Manajemen, dan Sarjana Ilmu Pemerintahan.

### Analisis Data

Hasil penelitian pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini didasarkan pada 6 indikator

yang meliputi, mekanisme prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Masing – masing indikator tersebut terdiri dari 5 pertanyaan

dan terbagi menjadi 2 kelompok pertanyaan responden yaitu yang sudah selesai izin mendirikan bangunannya dan yang belum selesai izin mendirikan bangunannya.

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

### Hasil dan Pembahasan

Dari keenam indikator yang ada yaitu, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan, diraih skor variabel sebesar 1931, sehingga untuk Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ( Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan) yang IMB-nya belum selesai masuk ke dalam Kategori Sangat Baik.

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

Sumber : Data Peneliti, 2020

Kemudian Skor Variabel pada Responden (Izin Telah Selesai),

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

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

Sumber : Data Peneliti, 2020

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

## Kesimpulan

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan menggunakan enam indikator

penelitian adalah sebagai berikut.

1. Mekanisme dan prosedur pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan hasil kuisioner berada pada nilai kategori Baik.
2. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat nilai kategorinya Baik, yaitu 2 hingga 7 hari jika semua persyaratan sudah lengkap.
3. Biaya pelayanan Baik karena tidak dipungut biaya dalam proses pengurusan izin kecuali biaya pajak retribusi.

4. Produk pelayanan ada pada nilai kategori Baik.
5. Sarana dan prasana penunjang pelayanan Baik.
6. Kompetensi petugas pelayanan Baik karena terus dimaksimalkan dengan pemberian pelatihan *softskill* maupun *hardskill* pelayanan khususnya dalam pelayanan izin mendirikan bangunan.

## Daftar Pustaka

### Sumber Buku

- Adrian Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Bertens, K. 1977. *Etika*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Inu Kencana Syafii dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyawan, Dr. Rahman, 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press, Bandung.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Nuriyanto, 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah berlandaskan Konsep*

- “Welfare State”. *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11 (3), 2014.
- Pasolong Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sinambel, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: CV Citra Media.

#### Sumber Jurnal

- Afriantie, Lolyta. *Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal pada dinas pendapatan pengelolaan keuangan dan kekayaan daerah Kabupaten Barito Kuala*, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Volume II Edisi 1 Januari – Juni 2013.
- Haryaningsih, Sri, Bakran Suni, Aminnolah. *Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor pelayanan terpadu Kabupaten Ketapang*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tanjungpura Pontianak 2014.
- Ismayanti, Leny. *Efektifitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang*, Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya 2015
- Rusmanto, Wieky. *Evaluasi kebijakan pelayanan perizinan dan non perizinana kota/kabupaten di wilayah Provinsi Jawa Barat*, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No. 2 Tahun XI Juni 2017
- Verawati, Ayu & dkk. *Analisis sistem pelayanan terpadu satu pintu pada bidang perizinan usaha di kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Kudus*, *Administrasi Publik Universitas Diponegoro*.

#### Sumber Lain

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penataan Ruang.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.
- Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
- Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati Bengkalis Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
- Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 49 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kabupaten Bengkalis.