

Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis

Imam Muarif¹ Syapril Abdullah²

Universitas Islam Riau, Administrasi Publik Jl.Kaharuddin Nasution
No.113,Marpoyan,Pekanbaru,Riau,Indonesia
e-mail: imammuarif@student.uir.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the implementation of licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bengkalis Regency (case study of medium-sized business premises (UMKM) permits), indicators of the assessment that will be used include procedures, service time, service costs, products, facilities and infrastructure and officer competence. The type of this study uses quantitative descriptive, namely prioritizing a list of questionnaires as a data collection tool and the data that has been collected in this questionnaire is then used as raw material to analyze empirical conditions and objectivity of the existence of the research location objectives while the population and research sample amounted to 34 people, the types and techniques of data collection used in this study are primary data and secondary data, primary data is collected using questionnaire and interview techniques and secondary data is collected using observation. The data analysis technique used is quantitative descriptive analysis. Based on this analysis technique, the researcher assesses and concludes that this study from the perspective of the community applying for MSME business permits and on the side of the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bengkalis Regency that the implementation of the Implementation of Licensing Services of the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bengkalis Regency (Study of Medium Business Permits for MSMEs) is "Quite Good". This is because it is seen from the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bengkalis Regency that it is quite good in providing a process related to the requirements and rules for submitting MSME business permits.

Key Words : *Implementation, Services, Licensing, MSME Business Premises Permits*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis (studi kasus izin tempat usaha menengah (UMKM), indikator dari penilaian yang akan digunakan meliputi prosedur, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas. Tipe dari penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu memprioritaskan daftar kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang sudah terkumpul pada kuesioner ini kemudian dijadikan bahan baku untuk menganalisis kondisi empiris dan objektivitas keberadaan tujuan lokasi penelitian, adapun populasi dan sampel penelitian berjumlah 34 orang, jenis dan teknik dari pengumpulan data yang digunakan dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer dikumpulkan menggunakan Teknik daftar kuesioner dan wawancara serta data sekunder ini dikumpulkan dengan menggunakan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Berdasarkan Teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa penelitian ini dari sisi masyarakat yang mengajukan perizinan usaha UMKM dan pada sisi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis bahwa pelaksanaan tentang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis (Studi izin Usaha Menengah UMKM) yaitu "**Cukup Baik**". Hal ini dikarenakan bahwa dilihat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis cukup baik dalam memberikan prosesur terkait syarat dan aturan melakukan pengajuan izin usaha UMKM.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, UPT TPH, Pengendalian OPT, Tanaman Pangan dan Hortikultura, Provinsi Riau*

Pendahuluan

Kondisi dari pelayanan perizinan yang saat sekarang ini terbilang rumit, prosedur yang Panjang, waktu yang lama dan ketidakjelasan terhadap biaya dan banyaknya praktik pungutan liar merupakan potret yang buram dari tidak baiknya pelayanan publik. Kondisi yang saat sekarang ini tentunya berpengaruh terhadap lambatnya investasi dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan dari hal tersebut sama halnya dengan kualitas pelayanan publik sebagai upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh seluruh aparat pemerintah.

Dalam peraturan MENPAN-RB Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dalam huruf (a) disebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Kemudian pada pasal 1 ayat (1) berbunyi: setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar Pelayanan Publik untuk dari setiap jenis pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik yang diberikan organisasi sektor publik selama ini terkenal yang lambat, berbelit-beli dan prosesnya sangat lama. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Tuntutan dari peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya penyederhanaan proses pelayanan tetapi kemudahan proses pelayanan, kecepatan pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Lemahnya kinerja aparat pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat, kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menimbulkan keluhan dan kritik masyarakat.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kuantitas sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah produk.

Kondisi dari pelayanan perizinan yang saat sekarang ini terbilang rumit, prosedur yang Panjang, waktu yang lama dan ketidakjelasan terhadap biaya dan banyaknya praktik pungutan liar merupakan potret yang buram dari tidak baiknya pelayanan publik. Kondisi yang saat sekarang ini tentunya berpengaruh terhadap lambatnya investasi dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan dari hal tersebut sama halnya dengan kualitas pelayanan publik sebagai upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh seluruh aparat pemerintah.

Surat izin tempat usaha menengah merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh badan hukum setempat dan manfaat dari perizinan usaha ini yaitu untuk memperoleh izin atas pendirian perusahaan kantor dan agar terhindar dari gangguan dari pihak lain dan kerugian yang terkadang bisa saja terjadi. DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik.

Sasaran yang ingin dicapai oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis ini adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. DPMPTSP Kabupaten Bengkalis sudah memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan pelayanan publik

terutama dalam pelayanan administrasi pemerintah dalam bentuk pengurusan dokumen perizinan dan non perizinan.

Pelayanan perizinan yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis seperti yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti lebih memfokuskan penelitian pada pelayanan perizinan usaha yaitu pada tempat usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Hal ini dikarenakan bahwa penerbitan yang di dapatkan oleh izin usaha menengah ini membutuhkan waktu penyelesaian yang banyak dan alur persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon serta perbedaan dari tarif retribusinya.

DPMPTSP Kabupaten Bengkalis masih kurang efisien dalam memberikan perizinan kepada masyarakat UMKM sehingga lemahnya dan rendahnya tingkat keinginan masyarakat untuk mengurus perizinan. DPMPTSP memberikan pelayanan yang sulit di dapatkan dan masih kurang dipahami oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan. Sehingga untuk mengurus perizinan UMKM membutuhkan waktu yang lama dan tidak tepat waktu. Kemudian prosedur DPMPTSP Kabupaten Bengkalis masih memiliki prosedur yang membuat UMKM lama untuk mendapatkan surat perizinan tersebut, prosedur yang dimiliki berubah-ubah dan tidak sesuai dengan kebutuhan yang di miliki oleh masyarakat yang ingin mengurus UMKM di Kabupaten Bengkalis.

Surat izin tempat usaha menengah merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh badan hukum setempat dan manfaat dari perizinan usaha ini yaitu untuk memperoleh izin atas pendirian perusahaan kantor dan agar terhindar dari gangguan dari pihak lain dan kerugian yang terkadang bisa saja terjadi. DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik.

Tinjauan Pustaka

Menurut Wirawan (2012:5), kinerja pegawai didefinisikan sebagai: “Hasil kerja yang Pelayanan adalah suatu dari keinginan dan urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Didalam kamus Bahasa Indonesia akan dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan dalam melayani ini adalah membantu untuk menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh seseorang

Pelayanan publik adalah sebuah produk birokrasi publik yang akan diterima oleh warga dan pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu ini, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk dapat memenuhi kebutuhan warga dari penggunaanya. Pelayanan publik ini yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahnya seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pada pelayanan. Namun didalam faktanya ini pelayanan publik itu haruslah terbuka dan dikelola dengan baik dan menurut pad sudut pandang masyarakat pengguna jasa sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan (Karmeli et al., 2021: 87)

Pelayanan publik adalah suatu pemberian jasa baik dari pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah ataupun bahkan dari pihak swasta ke masyarakat dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dan dengan demikian itu yang dapat memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat luas bukanlah hanya instansi pemerintah saja melainkan juga pihak swasta.

Menurut (Wasistiono, 2019: 78) bahwa salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh sebab itu

organisasi pemerintah ini sering kali disebut sebagai pelayanan masyarakat. Menurut (Sedarmayanti, 2018) pelayanan umum yang akan diberikan ini diharapkan untuk:

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan
- 2) Mendapatkan pelayanan yang wajar
- 3) Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
- 4) Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang

Adapun standar pelayanan publik menurut (Djaenuri, 2016: 72), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Produk
6. Sarana dan prasarana
7. Kompetensi Petugas

Metode

Tipe dari penelitian yang akan digunakan oleh peneliti ini adalah survey deskriptif dengan metode kuantitatif. Tipe dari penelitian survey deskriptif ini bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang akan diselidiki dengan menggunakan sejumlah sampel (responden) dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul lebih akurat dan nyata.

Alasan penulis mengambil penelitian kuantitatif karena untuk melihat lebih dalam mengenai tanggapan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis (Studi Izin Tempat Usaha Menengah (UMKM) dari gambaran masyarakat luar dan secara eksternal yang dinilai berdasarkan jumlah sampel tertentu.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1
Hasil Indikator Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

No	Indikator	Hasil
1	Prosedur	36%
2	Waktu Pelayanan	42%
3	Biaya Pelayanan	38%
4	Produk	41%
5	Sarana dan prasarana	36%
5	Kompetensi Petugas	48%

Dari pelaksanaan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu “Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis (Studi izin Usaha Menengah (UMKM) dalam indikator diketahui bahwa :

1. Pada indikator prosedur mereka menjawab cukup baik. Hal ini dikarenakan bahwa pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis masih belum cukup mampu dalam memahami setiap prosedur yang diberikan dan kurang informatif dalam mengkomunikasikan bagaimana syarat yang sudah diupdate terlebih dahulu dibandingkan kejelasan yang lainnya. Prosedur yang diminta bagi masyarakat kurang jelas sehingga masih banyaknya permasalahan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis terkait pelayanan perizinan usaha UMKM ini yang belum tuntas.
2. Pada indikator waktu pelayanan, mereka menjawab kurang baik, hal ini dikarenakan bahwa aparatur dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis masih belum memberikan waktu pelayanan yang efektif dan memadai bagi masyarakat dalam setiap pengurusan pelayanan perizinan UMKM masih terlambatnya waktu dalam pemberian blanko yang diterima untuk masyarakat sehingga kelalaian jam atau jangka waktu tersebut membuat masyarakat jenuh dalam menghadapi instansi DPMPTSP ini
3. Pada indikator biaya pelayanan mereka menjawab baik. Hal ini dikarenakan bahwa aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis sudah mengoptimalkan segala kebutuhan yang penting dalam proses membantu dalam hal pembiayaan dari program pelayanan perizinan usaha UMKM ini, biaya yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini menyesuaikan kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat.
4. Pada indikator produk menjawab cukup baik. Hal ini dikarenakan bahwa aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis masih belum mampu memberikan hasil yang dapat memuaskan masyarakat dalam melayani perizinan usaha UMKM dan sikap yang diberikan kepada masyarakat masih dibalang acuh dan tidak acuh. Hal ini membuat masyarakat masih belum merasa terpenuhi apa yang diinginkannya.
5. Pada indikator sarana dan prasarana mereka menjawab baik. Hal ini dikarenakan bahwa dengan fasilitas yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis sudah memberikan kelengkapan dan fasilitas yang tersedia seperti kebersihan dari tempat, ruang duduk ataupun ruang tunggu yang disediakan peningkatan sarana sudah cukup memadai.
6. Pada indikator kompetensi petugas mereka menjawab kurang baik. Hal ini dikarenakan bahwa dengan kompetensi pegawai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis kurang profesional dalam melayani setiap keluhan dari masyarakat selama itu melayani perizinan maupun dalam hal yang lain, sikap pegawai yang masih kurang empati kepada masyarakat yang membutuhkan perizinan dapat membuat kompetensi petugas dinilai lemah.

Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini dari sisi masyarakat yang mengajukan perizinan usaha UMKM dan pada sisi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis bahwa pelaksanaan tentang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Izin Tempat Usaha Menengah UMKM) yaitu **“Cukup Baik”**. Hal ini dikarenakan bahwa dilihat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis cukup baik dalam memberikan prosedur terkait syarat dan aturan melakukan pengajuan izin usaha UMKM.

Daftar Pustaka

- Agung, I. G. N., Budiarta, I. N. P., & Karma, N. M. S. (2020). Implementasi Program Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Pt. Furama Villa And Spa Ubud. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(1), 53–58. <https://doi.org/10.22225/ah.2.1.1617.53-58>
- Djaenuri, A. (2016). Sistem Pemerinah Daerah. *Jakarta, Buku Modul UT Sistem Pemerintah Daerah*.
- Dwiyanto, A. (2021). BAB 6 TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, 223.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Juanda, J. (2004). *Analisis karakteristik usaha warung tegal di kebayoran baru jakarta selatan dan implikasinya terhadap pemberian kredit mikro pada pt bank bni*. Institut Pertanian Bogor.
- Karmeli, E., Suprianto, S., Muis, A., & Pamungkas, B. D. (2021). Pengaruh Implementasi Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan. *Samalewa: Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, 1(1), 11–23. <https://doi.org/10.58406/samalewa.v1i1.368>
- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11–22.
- Margono, S. (2016). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Bumi Aksara*. Jakarta.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira.
- Syafiie, I. K. (2013). *kepemimpinan pemerintahan Indonesia*. Refika Aditama.
- Taliziduhu, N. (2013). *Kybernology: ilmu pemerintahan baru*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality satisfaction*.
- Wasistiono, S. (2019a). Aspek Pemerintahan Dan Perubahan Komprehensif Era Digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(1), 1–16.
- Wasistiono, S. (2019b). Model Pengukuran Akuntabilitas Kinerja Dprd Dalam Konteks Good Governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 113–126.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.