

**ANALISIS KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2016-2017**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Nama : Tiara Wulandari

Nim : 20140520212

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2016-2017**

**Oleh:**

**Tiara Wulandari**

**20140520212**

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu  
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

**Pada:**

Hari/Tanggal : Sabtu, 28 April 2018

Tempat : Ruang Rapat Dekanat Fisipol UMY

Pukul : 12.30-13.30 WIB

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua Penguji**

**Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Dr. Inu Kencana Syafiie, M.Si**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**Mengetahui**

**Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Wulandari  
Nim : 20140520212  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya berjudul: “**Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2016-2017**” benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya apabila dikemudian terdapat kesamaan dan kemiripan dengan karya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis, untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini.

Yogyakarta, 02 April 2018

Tiara Wulandari  
NIM.20140520212

## KATA PERSEMBAHAN



Segala puji dan syukur pada Sang Pencipta alam semesta ini, Allah *subhanahu wa ta'alla*, atas segala rahmat, hidayat, nikmat, serta hikmah kehidupan yang dianugerahkan kepada peneliti sehingga karya sederhana ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam*, keluarga, sahabat serta para pengikutnya

Karya sederhana ini peneliti persembahkan kepada :

**BAPAK H. MARWAN NUR dan IBU Hj. ENYARTI**

Terimakasih atas nasihat, saran, *support*, motivasi, pelajaran berharga, serta doa yang selalu tercurahkan kepada peneliti. Terimakasih atas segala kasih sayang, cinta, kebahagiaan, perhatian, serta pengorbanan yang tidak ada hentinya diberikan kepada peneliti hingga saat ini, terimakasih atas semua kesabaran yang diberikan saat menghadapi peneliti. Peneliti berusaha untuk selalu menjaga amanah yang telah diberikan keluarga kepada peneliti.

**M.Ali Imron, Bayu Wahyuni, Putri Cempaka Sari, Mayang Sari,**

**M.Kamarullah, M.Syafrian Prawira.**

Kakak-kakak dan abang-abangku tercinta dan paling ku sayangi, terimakasih atas doa, perhatian, kasih sayang, dan dukungan kepada peneliti. Meskipun kami berada di kota yang berbeda bukanlah menjadi alasan untuk tidak menjalin komunikasi, sehingga kami dapat tetap saling memberikan dukungan dan semangat satu sama lain. Terima kasih untuk selalu bisa membuat tawa disetiap komunikasi yang ada.

## MOTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾      إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿١﴾

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S. Al-Insyirah: 5-6).

“Success is a state of mind. If you want success, start thinking of yourself as a success.”

(Joy Brothers)

Kesakitan membuat Anda berpikir. Pikiran membuat Anda bijaksana.

Kebijaksanaan membuat kita bisa bertahan dalam hidup

(John Pattrick).

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua

(Aristoteles).

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala berkat, rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 – 2017. Tak lupa pula penulis panjatkan salawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, Nabi yang membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam terang serta sebagai suri tauladan umat manusia sampai akhir zaman.

Penulis amat menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan kemampuan penulis. Akan tetapi penulis mencoba melakukan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis harapkan adanya masukan berupa kritikan dan saran yang membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, ada banyak pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan serta bimbingan hingga skripsi ini selesai. Penulis persembahkan Skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda H. Marwan Nur dan ibunda Hj. Enyarti, terima kasih atas do'a, dan semangat, serta dukungan yang diberikan tiada hentinya kepada penulis. Atas bimbingan, didikan dan kebahagiaan yang telah diberikan, penulis ucapkan banyak terima kasih. Kemudian penulis ucapkan terimakasih pula kepada kakak dan abangku tercinta atas dukungan, ilmu dan nasehat-nasehatnya selama ini.

Dengan tidak mengurangi rasa hormat serta tidak mengesampingkan peran dari masing-masing pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta Wakil Rektor Universitas
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Drs. H. Juhari Sasmito Ajie, M.Si selaku dosen pembimbing atas arahan, serta ilmu yang diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Inu Kencana Syafiie, M.Si dan Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku dosen penguji atas waktu yang telah di luangkan untuk memberikan masukan serta saran yang menunjang dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu, serta bimbingannya yang sangat berharga selama kurang lebih 3 tahun masa perkuliahan.
7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas segala bantuannya demi kelancaran skripsi ini
8. Kepala bidang perizinan dan seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

9. Seluruh teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2014 atas kebersamaannya selama perkuliahan
10. Kedua Orangtua, Bapak H. Marwan Nur dan Ibuk Hj. Enyarti terimakasih untuk setiap doa, kasih sayang dan dukungan tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini
11. Untuk yang teristimewa Arif Nugroho Setiawan terimakasih atas motivasi, doa, saran dan dukungan yang luar biasa dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai
12. Sahabat CCS ku, Denny, Nurul, Oin, Sita yang selalu bersedia menjadi tempat bercerita, berkeluh kesah dan yang selalu memberi keceriaan, semangat, inspirasi dan dukungan. Terimakasih sudah menjadi keluarga kecilku di jogja. Semoga persahabatan kita untuk selamanya
13. Sahabat seperjuanganku “Teong”, Novi, Yuyun, Dela, Shindi, terimakasih telah menjadi sahabat dari semester pertama hingga saat ini. Terimakasih telah menjadi tempat ku belajar memahami makna persahabatan yang sesungguhnya. Terimakasih atas saran, petunjuk, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Love You geng.
14. Teruntuk sahabat seperjuanganku Arin, Puput, Herlina, Annisa, Dedew, terimakasih sudah selalu menjadi tempat bercerita, terimakasih selalu memberikan keceriaan. Terimakasih juga atas motivasi dan dukungan yang kalian berikan.
15. Sedulur ku, Fazri, Anggit, Arif, Isal, Rika, Ceceh, Beby Ce, Bevi, Lalang terimakasih atas canda tawa dan semangat yang diberikan.



16. Sahabat-sahabatku di Riau, Vivi, Nia, Wati, Vila, Fatur, Insan terimakasih atas dorongan, dukungan dan semangat yang diberikan.

17. Berbagai pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas do'a, dukungan serta masukannya kepada penulis.

Penulis menyadari ada banyak hal yang kurang dari penyusunan skripsi ini. Namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan permintaan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan.

*Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Yogyakarta, 02 April 2018

Tiara Wulandari

## SINOPSIS

Pelayanan perizinan Kabupaten Bengkalis diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu. Dalam proses pelayanan perizinan di Kabupaten Bengkalis masih ditemui beberapa permasalahan. Maka dari itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis tersebut diharapkan melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk memudahkan dalam melakukan perbaikan, maka perlu melakukan penilaian kinerja. Dengan adanya penilaian kinerja maka akan dengan mudah dilihat seberapa jauh tingkat pencapaian sasaran dan pelaksanaan tugas yang telah di capai oleh petugas-petugas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, adapun pengumpulan data melalui teknik wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, teknik observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dan dokumentasi berupa rekapitulasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis tahun 2016-2017.

Dari hasil penelitian, Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sudah memiliki kinerja yang baik, hal ini diukur melalui indikator input, proses, output, outcome. Input diukur melalui SDM yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. SDM yang ada saat ini berjumlah 64 orang, dimana hal ini sudah cukup memadai dalam melaksanakan kegiatan/program pelayanan perizinan. Pada indikator proses yaitu tahap/kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan output. Rangkaian proses pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dikategorikan mudah karena cukup dengan mendatangi DPMPSP saja, selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh petugas di Dinas tersebut menuju ke Instansi yang terkait. Kemudian output atau keluaran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah berupa berkas atau surat izin/non izin. Dari target yang telah ditetapkan yaitu meraih kepuasan masyarakat dan meningkatkan proses pelayanan perizinan. Hasil yang diperoleh telah memenuhi target, dimana kepuasan masyarakat yaitu 84.25 dan lama proses perizinan mencapai 1-7 hari. Outcome dari produk yang dihasilkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis memberikan efek dan manfaat kepada masyarakat pemohon perizinan. Kemudian faktor yang mempengaruhi kinerja dinas tersebut yaitu faktor pendukung yang terdiri dari faktor SDM dan faktor sarana dan prasarana. Kemudian faktor pendukung yang terdiri dari faktor regulasi dan faktor kecepatan.

Adapun saran dari penelitian ini adalah perlu adanya koordinasi yang jelas antara pihak DPMPSP dengan Tim Teknis agar penyelesaian surat izin dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu. Selain itu, perlu diadakan sosialisasi dan pelatihan kepada pegawai DPMPSP terkait pelayanan publik berdasarkan regulasi yang berlaku untuk memahami dan membiasakan diri dengan regulasi yang ada.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>SINOPSIS .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Tinjauan Pustaka .....	10
E. Kerangka Dasar Teori .....	12
1. Kinerja.....	12
a. Kinerja.....	12
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	14
c. Elemen Pokok Kinerja .....	15
d. Indikator Kinerja .....	16
2. Manajemen Pelayanan Publik.....	18
a. Pelayanan Publik.....	18
b. Jenis-jenis Pelayanan .....	21
c. Asas-asas Pelayanan.....	22
d. Prinsip-prinsip Pelayanan.....	23

F. Definisi Konseptual.....	26
G. Definisi Operasional.....	26
H. Metode Penelitian.....	27
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Deskripsi Umum Kabupaten Bengkalis .....	31
1. Kondisi Geografis .....	31
2. Visi dan Misi .....	32
3. Pemerintahan .....	34
B. Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu .....	35
1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.....	35
2. Visi dan Misi .....	37
3. Struktur Organisasi .....	38
4. Tugas Pokok dan Fungsi .....	40
<b>BAB III KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN</b>	
<b>SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS .....</b>	<b>57</b>
A. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	
Kabupaten Bengkalis .....	60
1. Input .....	60
2. Proses .....	62
3. Ouput .....	63
4. Outcome .....	66
B. Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu	
Pintu Kabupaten Bengkalis .....	67
1. Kesederhanaan .....	68
2. Kejelasan .....	72
3. Kepastian Waktu .....	75
4. Akurasi .....	77
5. Keamanan .....	78
6. Tanggungjawab .....	79
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	80
8. Kemudahan Akses .....	83

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan .....	85
10. Kenyamanan .....	87
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Penanaman	
Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis .....	90
1. Faktor Pendukung .....	90
2. Faktor Penghambat .....	92
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Luas Wilayah Kabupaten Bengkalis .....	32
Tabel 3.1 Rekapitulasi Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2016-2017 .....	59
Tabel 3.2 Data Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	61
Tabel 3.3 Data Pegawai Berdasarkan Pangkat .....	61
Tabel 3.4 Data Pegawai Berdasarkan Eselonisasi .....	61
Tabel 3.5 Penetapan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis .....	65
Tabel 3.6 Biaya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan .....	73
Tabel 3.7 Waktu Kerja Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan .....	75

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis .....	39
Bagan 3.1 Mekanisme Prosedur Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komputer dan Printer .....	82
Gambar 3.2 Pendingin Ruangan .....	82
Gambar 3.3 Tempat Informasi .....	83
Gambar 3.4 Parkiran .....	88
Gambar 3.5 Ruang Pelayanan .....	88