

**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

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTO	v
KATA PENGANTAR	vi
SINOPSIS	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	31
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
BAB III KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN	
SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS	57
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
BAB IV PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	103

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