

ABSTRAK

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