

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Tata pemerintahan yang baik, atau yang lebih dikenal dengan konsep *Good governance* adalah salah satu cara untuk membuat keteraturan serta kesinambungan didalam suatu sistem tata pemerintahan. Konsep *good governance* tersebut digunakan sebagai bahan acuan dan pedoman pemerintah dalam meningkatkan kualitas diberbagai aspek pemerintahan. Dalam konsep *Good governance*, pemerintah berperan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui sistem pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Kemudian, untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat tersebut, maka dibutuhkan pengembangan dan juga penerapan system pertanggungjawaban yang tepat dan terukur, sehingga dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dapat berhasil dan dapat berjalan dengan baik serta bertanggung jawab. Menurut Sukmawati (2016) Perbaikan system pemerintahan dapat dilakukan melalui perubahan dibeberapa aspek penting didalamnya, salah satunya adalah perbaikan pelayanan publik.

Pada dasarnya, pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti yang dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang berupa

barang, jasa dan juga pelayanan administratif yang disediakan oleh petugas pelayanan yang kemudian diberikan kepada setiap warga negara. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 tanggal 10 Juli 2003 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Kurniawan (2015) mengatakan bahwa dari waktu ke waktu, tuntutan dari masyarakat untuk memperoleh pelayanan public yang berkualitas, yang jelas akan prosedurnya, ringkas terkait waktunya, dan juga mendapatkan biaya yang pantas mengalami peningkatan. Tuntutan-tuntutan tersebut semakin berkembang seiring sesuai dengan munculnya kesadaran dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dan aparat pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga dijelaskan bahwa aparat pemerintah yang bertugas untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi dan lembaga independen yang bertujuan untuk melaksanakan pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka setiap penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik agar dapat

memberikan kepuasan di masyarakat. Pelayanan publik yang akuntabel berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder.

Untuk mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan dapat diukur melalui kinerja yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan. Kinerja pada dasarnya merupakan gambaran terkait tingkatan pencapaian dalam pelaksanaan sebuah program dan kegiatan serta kebijakan untuk mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang telah terdapat dalam Rencana Strategis (renstra) dalam sebuah organisasi. Oleh sebab itu untuk mendapatkan kinerja yang baik dalam mencapai sebuah tujuan diperlukan pemanfaatan semua sarana yang dimiliki oleh organisasi baik fisik maupun non-fisik.

Membicarakan kinerja akan selalu terkait dengan ukuran atau standar kinerja. Ukuran atau standar kinerja terkait dengan parameter atau dimensi tertentu yang dijadikan dasar atau acuan oleh organisasi untuk mengukur kinerja. Dalam hal ini menurut Chandra (2017) untuk melihat kinerja tersebut dapat dilihat dari hasil dari masing-masing pekerjaan, apabila setiap pekerjaan telah memberikan hasil yang baik maka hal tersebut dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah memiliki kinerja yang baik, jika hal tersebut dilihat dari standar kinerja yang berupa hasil, kinerja juga bisa dianggap sebagai catatan hasil yang dihasilkan oleh suatu organisasi atas pekerjaan pada suatu waktu tertentu, hal tersebut sangat berkaitan dengan jumlah sumber daya,

modal, waktu serta tenaga kerja yang digunakan untuk melakukan pekerjaan tersebut.

Dalam menyelenggarakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, pelayanan perizinan merupakan salah satu dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan salah satu bentuk pelayanan yang digunakan oleh masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat Kabupaten Bengkalis. Perizinan adalah suatu pemberian izin dari seseorang kepada orang lain. Dalam hal ini, perizinan diberikan oleh pejabat pemerintah kepada masyarakat yang memohon izin dengan maksud dan tujuan tertentu dan dengan menyerahkan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Setiyorini (2013) Perizinan adalah salah satu pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Permasalahan yang seringkali muncul dalam pelayanan perizinan khususnya yaitu adanya pelayanan yang kurang baik, dimana pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan dan bertentangan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik, yang mana prinsip tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Sebagaimana prinsip tersebut telah tercantum dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Seperti yang dikemukakan oleh Dharma (2017) problema dalam pelayanan perizinan yaitu

masih adanya alur birokrasi yang sering memberikan prosedur yang rumit dan kadang berbelit-belit, jika hal ini terus dibiarkan tetap bertahan dan berjalan tanpa ada perubahan yang dilakukan oleh pemerintah dalam sektor pelayanan ini, maka tidak menutup kemungkinan masyarakat menjadi malas dalam menanamkan modalnya dalam hal pembuatan perizinan.

Di Kabupaten Bengkalis, pelayanan perizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu atau DPMSP. Pemerintah Kabupaten Bengkalis membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMSP) sebagai Perangkat Daerah Kabupaten bidang Penanaman Modal (PDKPM). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu merupakan perpanjangan tangan pemerintah dimana yang salah satu tugasnya adalah memfasilitasi dan mempromosikan daerah Kabupaten Bengkalis serta berkomitmen melayani investor dengan cara menyajikan informasi yang akurat tentang perizinan, non-perizinan, potensi ekonomi, dan sektor-sektor yang diunggulkan.

Saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis melayani 72 jenis perizinan/non perizinan. Adapun jenis perizinan yang dilayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah :

1. Izin Apotek
2. Izin Apotek Rakyat
3. Izin Kerja dan Praktik Perawat
4. Izin Kerja dan Praktik Perawat Gigi
5. Izin Klinik Dokter Gigi Keluarga
6. Izin Klinik Dokter Keluarga
7. Izin Klinik Kedokteran Komplementer

8. Izin Klinik Pratama dan Utama
9. Izin Laboratorium Klinik
10. Izin Okupasi Terapis
11. Izin Optikal
12. Izin Pengobatan Tradisional
13. Izin Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktek Tenaga Gizi
14. Izin Penyelenggaraan Pekerjaan Refraksionis Optisien dan Optometris
15. Izin Praktik Apoteker
16. Izin Praktik Berkelompok
17. Izin Praktik Bidan
18. Izin Praktik Dokter Gigi
19. Izin Praktik Dokter Spesialis
20. Izin Praktik Dokter Umum
21. Izin Praktik Fisioterapis
22. Izin Rumah Bersalin
23. Izin Rumah Sakit Pemerintah Kelas C
24. Izin Rumah Sakit Pemerintah Kelas D
25. Izin Rumah Sakit Swasta yang Setara
26. Izin Sarana Penunjang Kesehatan yang setara
27. Izin Sarana Penunjang yang Setara
28. Izin Tenaga Teknis Kefarmasian
29. Izin Toko Obat
30. Izin Tukang Gigi
31. Izin Usaha Mikro Obat Tradisional
32. Izin dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja
33. Izin Pendirian Lembaga Penempatan Tenaga Kerja
34. Perpanjangan IMTA
35. SITU / Izin Gangguan
36. IMB Menara Telekomunikasi
37. Izin Galian untuk Keperluan Penggelaran Kabel Telekomunikasi
38. Izin Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus untuk Keperluan Pemerintah dan Badan Hukum
39. Izin Lokasi Pengolahan Limbah B3
40. Izin Pembuangan Air Limbah ke Air atau Sumber Air
41. Izin Pengumpulan Limbah B3
42. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3
43. IMB Bukan Gedung : Gapura, Patung, Bangunan Reklame, Monumen dan Sejenisnya
44. IMB Bukan Gedung : Gardu Listrik, Gardu Telepon, Menara Tiang Listrik, Tiang Telepon, Menara Telekomunikasi dan Sejenisnya

45. IMB Bukan Gedung : Jembatan Penyeberangan Orang, Steiger/Pelabuhan dan Sejenisnya
46. IMB Bukan Gedung : Kolam Renang Komersial dan Sejenisnya
47. IMB Bukan Gedung : Lapangan Golf dan Sejenisnya
48. IMB Bukan Gedung : Penanaman Tangki Landasan, Tangki Pengolahan Air, Perpipaan dan Sejenisnya
49. IMB Bukan Gedung : Tanggul/Turap, Dinding Penahan Tanah dan Sejenisnya
50. IMB Gedung Fungsi Ganda / Campuran
51. IMB Gedung Fungsi Hunian
52. IMB Gedung Fungsi Keagamaan
53. IMB Gedung Fungsi Pendidikan
54. IMB Gedung Fungsi Sosial dan Budaya
55. Izin Penyelenggaraan Paud dan Pendidikan Non Formal yang diselenggarakan oleh masyarakat
56. Izin Penyelenggaraan Pendidikan Dasar yang diselenggarakan oleh masyarakat
57. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional
58. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
59. Izin Usaha Toko Modern
60. SIUP Pengecer Minuman Beralkohol Golongan B dan C
61. SIUP Penjualan Minuman Beralkohol Langsung untuk minum ditempat
62. Surat Izin Usaha Perdagangan
63. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba
64. Tanda Daftar Gudang
65. Tanda Daftar Perusahaan
66. Izin Pembangunan dan Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan Lokal
67. IUI melalui Persetujuan Prinsip
68. IUI Perluasan melalui Persetujuan Prinsip
69. IUI Perluasan tidak melalui Persetujuan Prinsip
70. IUI tidak melalui Persetujuan Prinsip
71. Tanda Daftar Industri
72. Izin Lokasi

Sebuah pelayanan tidak lepas dari suatu masalah dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Firdaus pada tahun 2015, dalam proses pelayanan perizinan di Kabupaten Bengkalis masih ditemui beberapa permasalahan, diantaranya adalah masih terjadi keterlambatan dalam

menyelesaikan perizinan, dimana pada tahun 2013, dalam kotak pengaduan terdapat 240 surat pengaduan dari masyarakat terkait persoalan waktu yang diharapkan bisa lebih cepat. Kemudian, pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan SOP yang ada. Hal tersebut dikarenakan adanya masyarakat yang mengeluhkan tentang penerbitan surat perizinan/non perizinan yang tidak tepat waktu. Selain itu juga ditemui para pegawai yang tidak melayani masyarakat dengan baik, artinya masih ada pegawai yang memberikan sikap yang terkesan kurang sabar, empati, simpati, dan respect serta tidak mau mengetahui persoalan yang dikeluhkan pelanggan yang sedang mengurus izin/non izin. Jika permasalahan ini terus dibiarkan tanpa ada perbaikan, maka tentu saja masyarakat akan beranggapan buruk terhadap para aparat pemerintah yang memberi pelayanan.

Maka dari itu, aparat pemerintah diharapkan melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana yang telah tercantum dalam undang-undang pelayanan publik, sehingga membuat masyarakat merasa puas dan tidak malas dalam mengurus perizinan. Untuk memudahkan dalam melakukan perbaikan, maka organisasi pemerintah perlu melakukan penilaian kinerja.

Penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting, dengan adanya penilaian kinerja maka akan dengan mudah dilihat seberapa jauh tingkat pencapaian sasaran dan pelaksanaan tugas yang telah di capai oleh petugas-petugas. Oleh karena itu sebuah organisasi dituntut untuk selalu mengukur kinerja lembaganya, apa lagi yang bersentuhan secara langsung



dengan masyarakat sehingga bisa dengan cepat mengetahui permasalahan yang muncul dan menjadi hambatan dilapangan.

Dari data yang ditemui terkait permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Bengkalis diatas, peneliti tertarik untuk menganalisa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dengan melakukan penelitian di Dinas terkait.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut:

1. ***Bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis tahun 2016-2017?***
2. ***Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam pelaksanaan pelayanan publik tahun 2016-2017?***

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian:

- a. Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis Tahun 2016-2017
- b. Untuk Mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Tahun 2016-2017

## 2. Manfaat Penelitian:

### a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan bagi pembaca, khususnya tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP)
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

### b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini bisa dijadikan bahan acuan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan penyusunan langkah strategis oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

## D. Tinjauan Pustaka

1. Skripsi yang disusun oleh Ika Sunaryani pada tahun 2010. Penelitian ini dilakukan dengan judul Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Dalam Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Surakarta. Penelitian ini menganalisa tentang Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Dalam Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) serta hambatan dalam pelaksanaan

pelayanan di KPPT Kota Surakarta. Adapun yang menjadi indikator dalam menilai kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah dengan mengukur tingkat efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu berdasarkan variabel yang digunakan oleh peneliti bahwa Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Dalam Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Surakarta ini dikatakan sudah cukup baik. Kemudian hambatan yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan perizinan Terpadu Kota Surakarta adalah kurang memadainya jumlah dan kondisi mobil dinas dan kurang validnya data yang diberikan oleh pemohon ijin.

2. Skripsi yang disusun oleh Masnoer pada tahun 2013. Penelitian dilakukan dengan judul Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Tentang Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha) Tahun 2013. Penelitian ini menganalisa tentang bagaimana pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu di Rokan Hilir menggunakan variabel waktu, pelayanan, produk dan prosedur pelayanan, sarana prasarana pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Peneliti juga menganalisa terkait hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu di Rokan Hilir tersebut.

Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut adalah dari segi waktu pelayanan sudah dikatakan baik, karena semua diselesaikan dengan tepat waktu. Dari segi biaya juga dinilai baik, pembiayaan yang ada sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari segi produk pelayanan juga dikatakan baik karena telah memenuhi janji dalam menyelesaikan SITU dan dilakukan dengan teliti. Kemudian dari segi prosedur pelayanan dapat dikatakan baik, hal tersebut dikarenakan adanya kejelasan dan kepastian yang jelas dalam pembuatan SITU. Dari segi sarana prasarana juga dapat dikatakan baik karena sarana dan prasarana yang tersedia cukup memadai. Yang terakhir yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan juga sudah dapat dikatakan cukup baik. Kemudian adapun hambatan dalam pelayanan tersebut adalah: kurangnya ketersediaan akses sarana yang lengkap, pegawai sering meninggalkan pekerjaan saat jam kerja, mahalnya biaya pembuatan SITU, dan kurang jelasnya prosedur yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu, serta masih ditemuinya pegawai yang kurang tanggap atau respon terhadap masyarakat.

## E. Kerangka Dasar Teori

### 1. Kinerja

#### a. Kinerja

Menurut Yazir (2016) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan

sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Menurut Sofyan (2013) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sedangkan menurut Mangkunegara, 2001 (dalam Septianto, 2011) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Gibson, 1997 (dalam Septianto, 2011), mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti: kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas kerja lainnya.

Samsudin, 2005 (dalam Alim, 2013) menyebutkan bahwa Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.

Menurut Hardikasari & Pamudji (2011) Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi.

## b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2007:13) faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari 2 yaitu kemampuan potensi atau IQ dan kemudian kemampuan *reality* (pengetahuan dan keahlian). Artinya adalah ketika pemimpin dan karyawan memiliki IQ tinggi yaitu *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya serta terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka hal tersebut akan lebih mudah dalam pencapaian kinerja yang maksimal.

### 2. Faktor Motivasi

Motivasi dapat diartikan suatu sikap pemimpin maupun karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. pemimpin maupun karyawan yang bersikap positif atau pro terhadap situasinya menunjukkan motivasi kerja yang tinggi pada pelaksanaan kerjanya, sebaliknya dengan pemimpin maupun karyawan yang bersikap negatif atau terhadap situasinya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksudkan adalah mencakup beberapa hal antara lain hubungan kerja, iklim kerja, fasilitas kerja, kebijakan dari pimpinan, pola kepemimpinan kerja serta kondisi kerja.

Kemudian menurut Henry Simamora dalam mangkunegara (2007:14) kinerja atau *performace* dipengaruhi oleh tiga faktor sebagai berikut:

1. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, *personality*, pembelajaran serta motivasi.
3. Faktor Organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

c. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

Menurut Sinambela (2012) terdapat empat elemen pengukuran kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Menetapkan Tujuan, Sasaran, dan Strategi Organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum tentang apa yang ingin dicapai sebagai penjabaran dari visi dan misi yang telah ditentukan oleh organisasi publik. Kemudian ditentukan sasaran yaitu tujuan organisasi yang dinyatakan secara eksplisit dengan dibatasi waktu yang jelas kapan sasaran itu akan dicapai. Selanjutnya ditentukan strategi pencapaiannya yang menggambarkan bagaimana mencapainya.

2. Merumuskan Indikator dan Ukuran Kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator

dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi.

### 3. Mengukur Tingkat Ketercapaian Tujuan dan Sasaran-Sasaran Organisasi

Jika sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas, maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan.

#### d. Indikator Kinerja

Menurut Yazir (2016:11) terdapat tujuh indikator kinerja:

##### 1. Tujuan

Tujuan menunjukkan kearah mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Kinerja individu maupun organisasi dikatakan berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

##### 2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

##### 3. Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan



balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

4. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorog bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

Menurut Dharma (2017) pengukuran kinerja mempertimbangkan hal berikut:

1. Kuantitas, berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan dan yang dicapai

2. Kualitas, berkaitan dengan mutu yang dihasilkan baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai
3. Ketepatan Waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan

Dalam buku *Audit Kinerja Pada Sektor Publik* (2008), indikator kinerja terdiri dari:

1. *Input* (masukan) adalah sumberdaya yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menghasilkan *output*, seperti sumberdaya manusia, dana, material, waktu, teknologi dan sebagainya.
2. *Process* (proses) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengolah *input* menjadi *output*.
3. *Output* (keluaran) adalah barang atau jasa yang dihasilkan secara langsung dari pelaksanaan kegiatan berdasarkan *input* yang digunakan.
4. *Outcome* (hasil) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya *output* atau efek langsung dari *output* pada jangka menengah.

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Pelayanan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Boediono, 1999 (dalam Suryani, 2015) Pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Rosady, 2005 (dalam Firdaus, 2015) juga menjelaskan adapun yang dimaksud dengan pelayanan adalah jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan/pemerintah dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan/ konsumen.

Kemudian menurut Amalia (2015) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Hanif, 2007 (dalam Meri & Khairani, 2014) juga menyatakan bahwa pelayanan pemerintah daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberi pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan Negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Kemudian menurut Napitupulu, 2007 (dalam Ahmad, 2015) mengungkapkan pengertian pelayanan yaitu upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk-produk seperti data kinerja

permohonan untuk rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi.

Menurut Barata, 2003 (dalam Ahmad, 2015) Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain.

Lukman, 2000 (dalam Tangkeallo, 2016) juga mendefinisikan pelayanan yaitu suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi dengan orang-orang dan menyediakan kepuasan konsumen.

Selain itu, pelayanan publik menurut Santosa, 2008 (dalam Sukmawati, 2016) merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Definisi lain diberikan oleh Agung Kurniawan, 2005 (dalam Amalia, 2015) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi lain juga dikemukakan oleh Dharma (2017) Pelayanan Publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat undang-undang yang berlaku bagi semua penduduk atau warga negara atas barang, jasa atau pelayanan secara administratif yang dilaksanakan, oleh lembaga, korporasi atau perusahaan yang memberikan layanan-layanan publik.

Sedangkan menurut Ahmad Ainur Rahman dkk, 2010 (dalam Setiyorini, 2013) Pelayanan publik adalah suatu layanan atau pemberian kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non-jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintahan, pihak pemberi layanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Dalam buku Dasar-dasar Pelayanan Prima (2003) pelayanan dapat terjadi antara:

1. Seorang dengan seorang
2. Seorang dengan kelompok
3. Kelompok dengan seorang
4. Orang-orang dalam organisasi

b. Jenis Pelayanan

Menurut Sujardi (2009) pelayanan publik dapat dibagi berdasarkan sifat dari pelayanan tersebut, diantaranya:

- a. Pelayanan umum, yaitu pelayanan yang muncul akibat dari kebutuhan masyarakat
- b. Pelayanan yang mengandung nilai yang dibutuhkan masyarakat
- c. Pelayanan yang menjaga dan meningkatkan pertumbuhan usaha masyarakat

Kemudian menurut Moenir, 2000 (dalam Sukmawati, 2016) pelayanan dapat dikelompokkan menjadi 3 bentuk, yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan, yaitu dilaksanakan oleh petugas yang berada dibidang HUMAS, layanan informasi, dan bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan kepada yang membutuhkan
- b. Pelayanan dengan tulisan, yaitu menggunakan sistem jarak jauh dengan menggunakan tulisan
- c. Pelayanan dengan perbuatan, layanan ini dilakukan oleh petugas yang memiliki keterampilan dan keahlian.

Dalam buku Dasar-dasar Pelayanan Prima (2003) Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan, antara lain yang berkaitan dengan:

- a. Pemberian jasa-jasa saja
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja
- c. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya

c. Asas-asas Pelayanan

Menurut Ikhsan (2016) Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berikut:

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Parsipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

d. Prinsip-prinsip Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/ KPR/ M.PAN/ 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip sebagai berikut :

### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

### 2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;

### 3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

### 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

### 6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik.



#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Surjadi (2009), pelayanan pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK. CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

#### F. Definisi Konseptual

1. Kinerja adalah hasil dari kerja yang dicapai oleh seseorang atau lembaga pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya.
2. Pelayanan adalah suatu aktivitas langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat

#### G. Definisi Operasional

1. Kinerja
  - a. *Input*
  - b. *Process*
  - c. *Output*
  - d. *Oucome*

## 2. Pelayanan

Untuk mengukur pelayanan, peneliti menggunakan prinsip berdasarkan KEMENPAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- a. Sederhana
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggungjawab
- g. Kelengkapan sarana prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, keramahan, kesopanan
- j. Kenyamanan

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah Metode Penelitian Kualitatif. Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data tentang Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP).

## 2. Unit Analisa

Dalam penelitian ini yang akan dijadikan informan adalah Kepala dan Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis selaku penyelenggara pelayanan. Selain itu, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga akan dijadikan informan dalam penelitian ini.

## 3. Jenis Data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan yang dilakukan dengan wawancara pada para Aparatur Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis serta dengan melakukan peninjauan langsung kelokasi penelitian. Data yang akan peneliti peroleh yaitu jumlah pengurus Surat Izin dari tahun 2015-2017, hambatan dalam memberikan pelayanan, dan pengaduan yang sering diajukan masyarakat.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data atau dokumen resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis. Data yang akan peneliti peroleh yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Dalam teknik ini, peneliti akan langsung mewawancarai Kepala Urusan Bidang Perizinan. Wawancara merupakan proses tanya jawab secara langsung atau dengan bertatap muka dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian.

##### b. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi penelitian dan ikut terlibat dalam proses pelayanan penerbitan surat izin tempat usaha

##### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data untuk melihat/menelusuri data-data histori yang berupa buku, catatan, majalah dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian tentang Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu

#### 5. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan ialah analisis data kualitatif. Adapun kegiatan dalam teknik analisa data tersebut, yaitu: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Yaitu kegiatan yang dilakukan dengan mencari data yang diperlukan pada saat penelitian

2. Reduksi Data

Gunawan (2016) yaitu merangkum, memilah hal-hal inti, fokus pada hal yang penting, mencari tema dan juga polanya.

3. Penyajian Data

Gunawan (2016) Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

4. Penarikan Kesimpulan

Gunawan (2016) yaitu hasil dari penelitian yang akan menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data yang disajikan dalam bentuk deskriptif analisis.