

**KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN HUNIAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PEKANBARU TAHUN 2016-2017**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Minat Utama Reformasi
Pemerintahan

Oleh
Retno Kusuma Ningrum
NIM 145120601111002



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN HUNIAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PEKANBARU TAHUN 2016-2017**

SKRIPSI

Disusun oleh:

Retno Kusuma Ningrum

NIM 145120601111002

Telah Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Restu Karlina Rahayu, S.IP., M.Si
NIP.198308172015042002

Tia Subekti, S.IP., MA

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN HUNIAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PEKANBARU TAHUN 2016-2017**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

**Retno Kusuma Ningrum
145120601111002**

**Telah diuji dan dinyatakan LULUS dalam ujian Sarjana Ilmu Pemerintahan
Pada tanggal 21 Februari 2018**

Tim Penguji

Ketua Majelis Penguji

Sekretaris Majelis Penguji

**Laode Machdani Afala, S.IP., MA
NIK.2016078703181001
Anggota Majelis Penguji I**

**Ruth Agnesia Sembiring, S.Sos., MA
NIK.2016078805142001
Anggota Majelis Penguji 2**

**Restu Karlina Rahayu, S.IP., M.Si
NIP.198308172015042002**

Tia Subekti, S.IP., MA

Malang, 21 Februari 2018
Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Prof.Dr.Unti Ludigdo, SE., M.Si. Ak
NIP.196908141994021001**

PERNYATAAN

Nama : Retno Kusuma Ningrum

Nim : 145120601111002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Hunian Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017** adalah benar-benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Malang, Maret 2018
Yang membuat pernyataan,

Retno Kusuma Ningrum
NIM. 145120601111002

Kata Pengantar

Alhamdulillah Puji dan syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga segala urusan dan rintangan telah mampu dilewati oleh peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dan sekiranya dapat bermanfaat bagi kepentingan bersama. Serta tak lupa shalawat dan salam bagi junjungan Nabi kita Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul **Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Hunian Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017** yang di dalamnya menjelaskantentang kualitas pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dari tahun 2016 hingga tahun 2017. Tentunya dalam penyelesaian skripsi ini yang menjadi tugas akhir dalam ini peneliti mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Ibu Umi Kalsum dan bapak Hermanto selaku orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Restu Karlina Rahayu S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing utama saya yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada saya hingga tahap penyelesaian skripsi ini.
3. Tia Subekti S.IP.,MA selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah memberikan masukan dalam perbaikan maupun penyempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Laode Machdani Afala S.IP.,MA dan ibu Ruth Agnesia Sembiring S.Sos.,MA yang telah hadir sebagai penguji dan telah banyak memberikan masukan dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas skripsi ini.

5. Seluruh pihak pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang telah membantu serta membimbing peneliti saat dilapangan, dalam pengambilan data dan wawancara.
6. Seluruh pihak yang bersedia untuk peneliti wawancarai mulai dari bapak Deny Rendra Asisten OMBUDSMEN RI Perwakilan Riau, ibu Sunni wartawan Riau Pos, bapak Azwir ketua LSM Pekkan, bapak Said Riza dan Baihaqie selaku staf pelayanan IMB dan seluruh warga pengurus IMB hunian di Kota Pekanbaru yang sudah peneliti wawancarai.
7. Ramadhani Saputra S.Pd selaku orang spesial dalam hidup saya yang selalu mengingatkan, mendukung dan mendoakan kelancaran penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2014 yang telah bersama-sama berproses di Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 21 Februari 2018

Retno Kusuma Ningrum

ABSTRAK

Retno Kusuma Ningrum, 2018, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya Malang, Kualitas Pelayanan izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017

Tim Pembimbing: Restu Karlina Rahayu, S.IP.,M.Si dan Tia Subekti, S.IP.,MA

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) hunian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data ialah menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan peneliti ialah dengan reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dengan menggunakan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*. (1) Pelaksanaan kualitas pelayanan IMB dilihat dari *tangible* sudah memberikan fasilitas dalam memenuhi penyelenggaraan pelayanan. Selain itu fasilitas untuk difabel juga disediakan. (2) Kualitas pelayanan IMB dilihat dari *reliability* ialah bahwa petugas pelayanan sudah mampu mengoperasionalkan alat bantu pelayanan dengan sebagaimana harusnya. (3) Kualitas pelayanan IMB dilihat dari *reponsiviness* bahwa pegawai belum bersikap ramah dan membuat masyarakat kurang puas terhadap respon pegawai. (4) Kualitas pelayanan IMB dilihat dari *assurance* ialah kesesuaian tarif biaya sudah sesuai Perda dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen juga sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu maksimal 30 hari kerja. (5) Kualitas pelayanan IMB dilihat dari *emphaty* ialah pegawai pelayanan melakukan pelayanan sudah secara adil dan tidak diskriminasi. Adapun hambatan dalam pelaksanaan pelayanan IMB ialah tidak adanya pegawai TABG yang *stay* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang dapat menyebabkan lembannya penyelesaian dokumen dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan hingga kemasyarakat bawah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, IMB, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

ABSTRACT

Retno Kusuma Ningrum, 2018, Governance Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of Brawijaya, Quality Services Building construction permit at the Office of Investment and Integrated Services One Stop Pekanbaru City Year 2016-2017

Team Supervisor: Restu Karlina Rahayu, S.IP., M.Si and Tia Subekti, S.IP., MA

This study intends to determine the quality of service of Building Permit (IMB) dwelling at the Department of Investment and Integrated services One Stop Pekanbaru City. The method used is descriptive qualitative. Data collection techniques are observation, interview and documentation. Analysis of the data used by the researchers is data reduction, presentation and conclusion. The results showed that IMB service quality at the Department of Investment and Integrated Services One Stop Pekanbaru City by using indicators *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*. (1) The IMB service quality views of *tangible* already provides facilities to comply with the provision of services. Besides facilities for the disabled are also provided. (2) Quality of IMB views of *reliability* is that care workers have been able to operationalize tools with the service as it should be. (3) Quality of IMB seen from *responsiveness* that the employee is not being friendly and making communities less satisfied with the response of employees. (4) Quality seen from the building permit *assurance* is fee rates was appropriate suitability and timeliness Regulation penyelesaian document are according to the set time is a maximum of 30 working days. (5) The service quality of seen IMB *empathy* is service employees in the service is already fairly and not discriminate. The obstacles in the implementation of IMB service is the absence TABG employees who *stay* in the Department of Investment and Integrated Services One Stop Pekanbaru City that can cause lembannya settlement documents and lack of socialization which carried to the bottom of society.

Keywords: Quality of Service, IMB, the Department of Investment and Integrated Services One Stop City Pekanbaru

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
4.1 Penelitian Terdahulu	17
4.2 Kerangka Dasar Teori	21
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Unsur Pelayanan Publik	22
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan	24
2.2.4 Izin	25
4.3 Kualitas Pelayanan	26
4.4 Kerangka Pikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Metode Dan Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Lokasi Dan Obyek Penelitian.....	34
3.2.1 Lokasi Penelitian	34
3.2.2 Obyek Penelitian	34
3.3 Fokus Penelitian	34
3.4 Teknik Penentuan Informan	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Reduksi Data.....	39
3.6.2 Penyajian Data (Data Display)	40
3.6.1 Penarikan Kesimpulan.....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	41
4.1 Profil Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	41
4.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	42

4.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	43
4.4	Struktur Organisasi.....	45
4.5	Kondisi Perangkat Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	45
4.6	Pelayanan Umum Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	48
4.7	Alur Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	49
4.8	Alur Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	50
BAB V PEMBAHASAN		55
5.1	<i>Tangible</i> (berwujud)	63
5.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	71
5.3	<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	74
5.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	77
5.5	<i>Emphaty</i> (Empati)	83
5.6	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	86
5.7	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan IMB.....	91
BAB VI KESIMPULAN.....		95
6.1	Kesimpulan.....	95
6.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel Penilaian Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	4
Tabel 1.2 Zona Penilaian Instansi Pemerintahan Daerah.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Pemohon IMB Tahun 2016 & 2017	9
Tabel 1.4 Besaran Retribusi IMB Kota Pekanbaru	10
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	35
Tabel 3.2 Pedoman Observasi.....	38
Tabel 4.1 Data Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.2 Data Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pinru Kota Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 5.1 Uraian Tugas Staf Bagian Izin Mendirikan Bangunan	59

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	32
Bagan 4.1 Struktur Organisasi	45
Bagan 4.2 Alur Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	49
Bagan 4.3 Alur Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	52
Bagan 5.1 Alur Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Histogram Grafik Target dan Realisasi PMDN	12
Gambar 1.2 Historigram Grafik Target dan Realisasi PMA.....	13
Gambar 5.1 Historigram IKM Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru	62
Gambar 5.2 Ruang Pelayanan	64
Gambar 5.3 Kursi Tunggu Pelayanan	66
Gambar 5.4 Loker Informasi dan Pengaduan.....	67
Gambar 5.5 Pondok Senyum.....	68
Gambar 5.6 Penampilan Petugas Pelayanan	70
Gambar 5.7 Papan Informasi Ketetapan Waktu Pelayanan	79
Gambar 5.8 Pembagian Penghargaan Kepada Pegawai Berprestasi.....	88
Gambar 5.9 Pendataan dan Arsip Digital.....	89
Gambar 5.10 Aplikasi SIMOLEK Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	90

DAFTAR ISTILAH

- APBD** : Sebagai rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD serta ditetapkan dalam peraturan Daerah (perda).
- BPTPM** : Satuan kerja perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsinya sebagai pendukung tugas walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan serta penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang perizinan dan penanaman modal
- DPRD** : bentuk lembaga perwakilan rakyat (parlemen) daerah (provinsi/ kabupaten/ kota) di Indonesia yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah bersama dengan pemerintah daerah.
- DPMPTSP** : Salah satu instansi yang dibentuk dalam upaya deregulasi dan debirokratisasi perizinan penanaman modal.
- LSM** : Organisasi/lembaga yang anggotanya adalah masyarakat warga negara Republik Indonesia yang secara sukarela atau kehendak sendiri berniat serta bergerak di bidang kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh organisasi/lembaga sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat, yang menitikberatkan kepada pengabdian secara swadaya.
- RTRW** : Rencana Tata Ruang Wilayah merupakan arahan kebijakan yang bertujuan untuk mengatur, penataan strategis ruang wilayah, arahan pemanfaatan ruang wilayah dan ketentuan pengendalian pemanfaatan ruang wilayah.
- RUTRK** : Rencana Umum Tata Ruang Kota merupakan arahan strategis yang bertujuan mengatur dan pengendalian pemanfaatan ruang kota
- SKPD** : Satuan Kerja Perangkat Daerah merupakan Pemerintah Provinsi ataupun Kabupaten/Kota yang melaksanakan fungsi

eksekutif yang saling berkoordinasi agar penyelenggaraan pemerintah berjalan dengan baik.

- TABG** : Tim Ahli Bangunan Gedung merupakan tim yang terdiri dari para ahli yang terkait dengan penyelenggaraan bangunan gedung untuk memberikan pertimbangan teknis dalam proses penelitian dokumen rencana teknis dengan masa penugasan terbatas.
- SKRD** : Surat Ketetapan Retribusi Daerah merupakan surat ketetapan retribusi yang dibuat oleh pemohon yang akan menentukan besaran pokok retribusi.
- OPD** : Organisasi Perangkat Daerah merupakan organisasi atau lembaga pemerintah daerah yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan di daerah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik wajib diberikan kepada masyarakat sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang - Undang Dasar 1945, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi kebutuhan dasar dalam pelayanan umum serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah merupakan aktor yang berperan sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah secara mutlak memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan beragam, baik pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa. Hakikatnya pelayanan publik ialah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Agus Dwiyanto, pelayanan publik memiliki peranan yang penting serta menjadi titik strategis, karena pelayanan publik ialah sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Kemudian, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur yaitu

pemerintah sebagai representasi negara, swasta yang memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam pelayanan publik dan masyarakat sipil¹.

Hingga saat ini, pelayanan publik masih menjadi persoalan yang memperoleh perhatian dan segera dicari solusi penyelesaiannya. Semakin mahalnya harga pelayanan publik, menandakan perbaikan pelayanan publik cenderung “berjalan di tempat”. Meskipun dalam beberapa kesempatan, pejabat publik menyerukan pentingnya peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik, namun dalam realitasnya seruan tersebut masih sekedar jargon². Sering ditemui antrian panjang orang-orang di kantor pemerintah daerah, ini menunjukkan pelayanan terhadap masyarakat belum terlaksana dengan cepat. Padahal pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindari karena merupakan salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Masalah lain yang sering muncul ialah bahwa penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan semata – mata hanya sebagai pelaksanaan tugas demi kepentingan masyarakat yang masih rendah atau diwarnai dengan diskriminasi kepentingan. Kepentingan masyarakat bukan lagi prioritas, tetapi justru sebaliknya. Pelayanan akan diberikan dengan baik apabila ada sesuatu yang menguntungkan bagi aparat pemberi pelayanan. Demikian halnya dengan budaya paternalisme, yang juga masih melekat dalam proses pemberian pelayanan publik. Budaya paternalisme

¹ Agus, Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:GajahMada University

²Slamet, Rosyadi. 2010. *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Gravamedia:Jogjakarta. Hlm 84

menempatkan kepentingan organisasi yang cenderung merefleksikan kepentingan pimpinan di atas kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan, dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah Dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, tugas pokok Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru.

Badan merupakan unsur penyelenggara pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan dimana dalam menjalankan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur atau Walikota/Bupati. Sedangkan Dinas merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dan memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi serta tugas pembantuan dari pemerintah pusat. Dinas dipimpin oleh seorang kepala Dinas yang bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota. Oleh karena itu, semula BPTPM Kota Pekanbaru yang hanya melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan berubah menjadi DPMPTSP yang berfungsi untuk dapat merumuskan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya serta memiliki kewenangan yang lebih tinggi dibandingkan saat menjadi BPTPM.

Menurut data dari BPS (Badan Pusat Statistika) Kota Pekanbaru pertumbuhan penduduk meningkat setiap tahunnya dari tahun 2010 hingga 2017 yaitu 77.34 (2010), 77.71 (2011), 77.94 (2012), 78.16 (2013), 78.42 (2014), 79.32

(2015), 79.69 (2016) dan 80.01 (2017). Kota Pekanbaru memiliki jumlah penduduk sebanyak 1,6 juta jiwa menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Riau. Kota Pekanbaru merupakan kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Riau. Meningkatnya jumlah penduduk menyebabkan pembangunan disegala bidang meningkat. Meningkatnya pembangunan juga membuat semakin meningkatnya perekonomian disegala sektor. Hal ini menuntut peningkatan pelayanan yang prima dilakukan oleh pemerintah terutama terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan serta informasi peluang investasi. Oleh karena itu, pemerintah Kota Pekanbaru sebagai penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan kebutuhan publik senantiasa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik tidak akan berjalan tanpa adanya instansi pemerintah yang berperan sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Menurut OMBUDSMEN Republik Indonesia perwakilan Riau, sekarang OMBUDSMEN Republik Indonesia akan memberikan suatu penghargaan kepatuhan kepada seluruh instansi pemerintahan yang mana penghargaan tersebut berfokus kepada atribut standart pelayanan yang harus disediakan oleh setiap penyedia layanan. Penghargaan tersebut bernama penghargaan tingkat kepatuhan tinggi dalam standart pelayanan publik³. Berikut merupakan kriteria dan besaran penilaian yang dilakukan OMBUDSMEN Republik Indonesia :

³ Wawancara Dengan Asisten OMBUDSMEN RI Perwakilan Riau Bapak Deny Rendra Pada Kamis, 23 November 2017 Pukul 14.04 di Kantor OMBUDSMEN Perwakilan Riau

Tabel 1.1
Variabel Penilaian Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

No.	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Bobot
1.	Standar Pelayanan	Utama	1. Persyaratan	6.0
			2. Sistem mekanisme atau prosedur	6.0
			3. Produk pelayanan	12.0
			4. Jangka waktu penyelesaian	12.0
			5. Tarif/biaya	2.0
2.	Maklumat Pelayanan	Utama	Ketersediaan maklumat pelayanan	12.0
3.	Sarana dan prasarana Fasilitas	Utama	1. Ketersediaan ruang tunggu	3.0
			2. Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2.0
			3. Ketersediaan loket/meja pelayanan	3.0
4.	Sistem Inofrmasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau non elektronik (blooket, pamphlet, website, monitor televisi, dll)	12.0
5.	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll)	2.0
6.	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan srana pengukuran kepuasan pelanggan	2.5
7.	Pengelolaan Pengaduan	Utama	1. Ketersediaan sarana pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5.0
			2. Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3.0
			3. Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	5.0
8.	Visi, Misi dan Moto Pelayanan	Utama	1. Ketersediaan visi dan misi pelayanan	2.0

			2. Ketersediaan Moto Pelayanan	2.0
9.	Atribut	Tambahan	Ketersediaan petugas penyelenggara menggunakan ID card	2.5
Total				100

Sumber: OMBUDSMEN RI Perwakilan Riau, Tahun 2018

Selain bagan diatas, penghargaan tingkat kepatuhan di Kota Pekanbaru ialah yang menentukan tinggi rendahnya standar pelayanan publik berdasarkan zonasi yang dibagi kedalam tiga tingkayan berikut ini :

Tabel 1.2
Zona Penilaian Instansi Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru

Niali	Tingkat Kepatuhan	Zona
0-50	Rendah	Merah
51-80	Sedang	Kuning
81-100	Tinggi	Hijau

Sumber: OMBUDSMEN RI Perwakilan Riau, Tahun 2018

Bedasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa penghargaan tingkat kepatuhan yang diberikan OMBUDSMEN RI pada tahun 2017 terbagi menjadi 3 zona yang mana merah untuk tingkat kepatuhan rendah dengan nilai 0-50, kuning untuk tingkat kepatuhan sedang dengan nilai 52-80 dan hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi dengan nilai 81-100.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan salah satu dari 32 SKPD baru yang merupakan perubahan dari BPTPM. Dari hasil penilaian OMBUDSMEN Republik Indonesia perwakilan Riau, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru termasuk kedalam zona hijau yang artinya memiliki tingkat keaptuhan yang baik. Sudah menjadi tekad kuat bagi Pemerintahan Kota pekanbaru untuk

menciptakan instrumen kebijakan pelayanan terpadu satu pintu yang terintegrasi semua SKPD guna mempercepat proses pelayanan publik dalam rangka meningkatkan investasi di daerah terkait penanaman modal yang tepat dan bertanggungjawab. Dengan demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan instansi pemerintah yang menjadi pintu awal dalam meningkatkan potensi di Kota Pekanbaru. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru juga diharapkan mampu menjawab berbagai *problem solving* terhadap berbagai keluhan serta kebutuhan masyarakat yang menyangkut kepentingan pelayanan publik serta dunia usaha yang terkait dalam investasi penanaman modal di Kota Pekanbaru.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Pekanbaru merupakan lembaga pemerintah yang melaksanakan pelayanan perizinan dan non-perizinan. DPMPTSP ini awalnya ialah sebagai Unit Pelayanan Umum Terpadu yang berdiri sejak tahun 1999 sesuai Keputusan Walikota madya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Pada 1 April 2005, Unit Pelayanan Umum Terpadu berubah menjadi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005, yang pada waktu itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang mana merupakan pelayanan terpadu satu atap. KPT (Kantor Pelayanan Terpadu) berlaku hingga 2008 saja. Pada 5 Januari 2009, sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD

(Satuan Kerja Perangkat Daerah) Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) yang efektif. Sesuai dengan Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, maka kedudukan dan tugas pokok lembaga teknis daerah pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Perda Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru serta Perwali Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi, BPTPM resmi berubah menjadi DPMPTSP.

Dalam kegiatan penerbitan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berusaha untuk mengutamakan pelayanan publik yang dilaksanakan dengan strategi mudah, cepat, transparan dan pasti, serta pengembangan kapabilitas organisasi untuk pelayanan perizinan. Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru tersebut tergambar dari uraian motto, visi, misi, tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam pelayanan perizinan pembangunan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, DPMPTSP Kota Pekanbaru melakukan langkah-langkah strategis antara lain dengan melakukan penataan prosedur layanan serta pengembangan sistem dan prosedur layanan. Untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan juga harus memperhatikan ketersediaan sarana prasarana pendukung pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP kota Pekanbaru pada tahun 2009 hingga 2016 melayani sebanyak 107 perizinan dan non perizinan. Kemudian pada 2017

berdasarkan peraturan Walikota Pekanbaru No. 118, DPMPTSP melayani sebanyak 141 perizinan dan non perizinan.

Dari semua pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, pelayanan perizinan khususnya pelayanan IMB adalah salah satu pelayanan dengan tingkat permohonan tertinggi, yaitu 1400 jumlah izin tahun 2016, baik individu maupun investor menurut Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan saat diwawancari⁴. Berikut ini adalah jumlah pemohon IMB tahun 2016 dan 2017 :

Tabel 1.3
Jumlah pemohon IMB tahun 2016 dan 2017

Tahun	Jumlah Pemohon
2016	447 Orang
2017	1233 Orang
Jumlah	1680 Orang

Sumber : Olahan Penulis 2018

Tabel tersebut menjelaskan bahwa untuk pemohon IMB sendiri sebanyak 447 pemohon untuk tahun 2016 dan meningkat pada tahun 2017 yaitu sebanyak 1233. Hal ini yang menyebabkan IMB memiliki peran penting dalam hal pendirian bangunan. Adanya IMB ditujukan untuk pemerintah kota agar dapat mengontrol pendataan fisik kota sebagai dasar yang penting dalam hal penerbitan, perencanaan, pengawasan kota agar terarah dan bermanfaat guna membarikan kepastian hukum untuk pendirian sebuah bangunan.

⁴ Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Bapak Said Riza, Pada 12 Desember 2017, Pukul 10.41 WIB Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota pekanbaru

Izin mendirikan Bangunan (IMB) merupakan pengakuan secara legal dari pemerintah atas berdirinya suatu bangunan pada tempat-tempat tertentu. Sehingga memberikan rasa aman kepada masyarakat atas keabsahan bangunan yang didirikan dan apabila ditinjau dari aspek pendapatan pemerintahan daerah, dengan diberlakukannya IMB bagi setiap orang yang mendirikan bangunan, berarti memberikan kontribusi terhadap peningkatan retribusi, sebagai upaya menggali sumber PAD. Berikut besaran retribusi IMB Kota Pekanbaru :

Tabel 1.4
Besaran Retribusi IMB Kota Pekanbaru

No	Jenis Bangunan	Dispensasi Penggunaan bangunan	Besaran Retribusi (RP./M ²)
1.	Bangunan Gedung	Rumah Tempat Tinggal	10.000,-
2.	Bangunan Gedung	Rumah Tempat Tinggal Usaha	10.000,-

Sumber : Perda Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Retribusi IMB Kota Pekanbaru

Peraturan mengenai Izin Mendirikan Bangunan diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Untuk mendapatkan IMB, pemohon wajib mengajukan permohonan secara tertulis kepada Walikota yang mana dalam hal ini Walikota Pekanbaru telah mendelegasikan wewenang perizinan dan non perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melalui Peraturan Walikota Nomor 118 Tahun 2016.

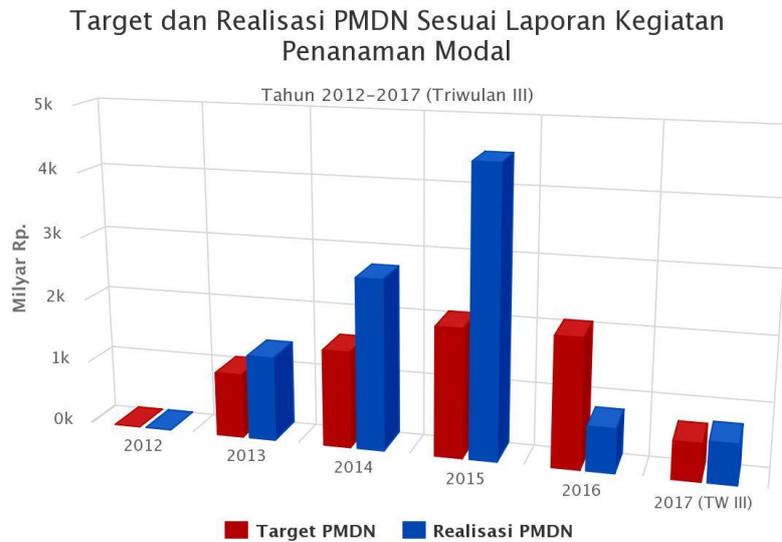
Proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah merupakan perhatian yang mendasar bagi publik khususnya di Kota Pekanbaru, karena masyarakat belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada indikator masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan. IMB kota Pekanbaru merupakan perizinan yang banyak

bermasalah. Pengaduan IMB mendominasi laporan yang masuk di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Persoalan lain yang timbul ialah sejak awal Tahun 2016 pengurusan IMB dilimpahkan wewenangnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang mana persoalan IMB masih banyak menuai masalah, karena Rencana Umum Tata Ruang Kota (RUTRK) habis masa berlakunya pada Desember tahun 2015. Sekitar 200 lebih permohonan IMB tahun 2016 belum tuntas.

Pemerintah Kota Pekanbaru tidak lagi bisa menerbitkan izin baru pendirian bangunan atau proyek sejenis akibat sudah kedaluwarsanya rencana tata ruang wilayah (RTRW) Pekanbaru. Kepala Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pekanbaru mengatakan RTRW Pekanbaru sudah kedaluwarsa sejak akhir 2015 lalu dan belum diperpanjang oleh pemkot⁵. Akibatnya, belum jelas RTRW Kota Pekanbaru membuat pembangunan di Pekanbaru menjadi terkendala. Memasuki tahun 2016 silam, DPMPTSP tidak berani mengeluarkan IMB. Masalah ini berdampak pada sejumlah investasi yang juga ikut terhambat, Sebab tidak ada kepastian bagi para investor. Berikut merupakan data investasi penanaman modal dalam negeri dan penanaman modal asing pada DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2012-2017 :

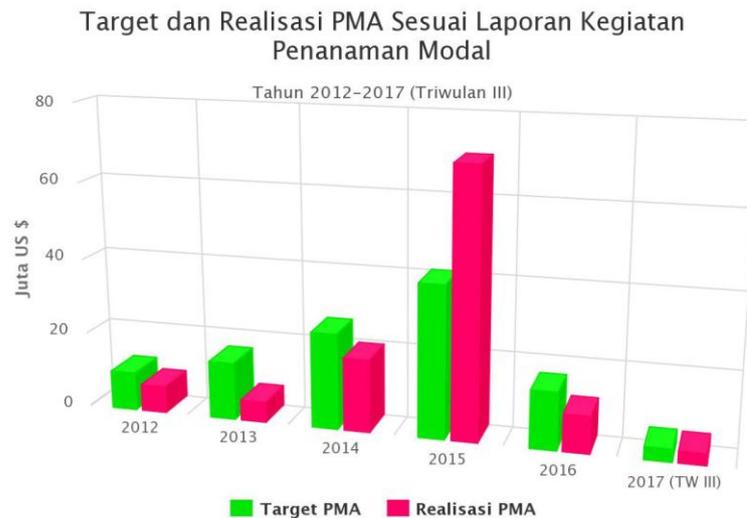
⁵ Arif Gunawan. (2016, 25 Februari). Pemkot Pekanbaru Tak Layani IMB, ini Penyebabnya. Kabar24[online]. Halaman 3. Tersedia: <http://kabar24.bisnis.com/read/20160225/78/522681/pemkot-pekanbaru-tak-layani-imb-ini-penyebabnya> diakses pada 4 Juni 2017 15.25

Gambar 1.1 Histogram



Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru

Grafik diatas menunjukkan bahwa tahun 2015 menjadi tahun tertinggi dalam target dan realisasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) di Kota Pekanbaru. Terjadi penurunan investasi pada tahun 2016 yang disebabkan oleh kevakuman IMB yang menyebabkan investor tidak mendapat kepastian. Sehingga berdampak pada penurunan investasi tahun 2016 di Kota Pekanbaru. Berikut ini adalah grafik Penanaman Modal Asing (PMA) di Kota Pekanbaru :

Gambar 1.2 Histogram

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru

Grafik di atas menunjukkan bahwa investasi tertinggi terjadi pada tahun 2015 dan investasi menurun tahun 2016. Oleh karena itu, kevakuman IMB juga berdampak pada investasi di Kota Pekanbaru. Sebab, kepastian untuk para investor berkurang dikarenakan pengurusan IMB di Kota Pekanbaru bermasalah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengklaim banyak investor di Pekanbaru terutama di sektor properti yang menyatakan minat.

Untuk mengatasi masalah tersebut, dikeluarkannya Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 61 Tahun 2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan yang berlaku sementara. Secara legalitas IMB sementara kekuatan hukumnya sama dengan IMB yang sudah tetap. Namun, apabila RTRW Riau sudah disahkan, maka seluruh pemegang IMB sementara dihimbau untuk mengurus IMB tetapnya. Sehingga IMB tersebut tidak bersifat sementara melainkan sudah IMB permanen.

Sejak diterbitkannya IMB sementara, DPMPTSP Kota Pekanbaru telah menerbitkan ribuan IMB sementara, bahkan untuk tahun 2017 ini sudah ada 500 izin yang dikeluarkan⁶.

Kendalanya RTRW Riau belum juga disahkan oleh pemerintah Provinsi Riau, sehingga berdampak pada rencana perpanjangan RUTRK Pekanbaru. Untuk itu, bagi masyarakat atau investor yang ingin mengurus izin proyek baru, tidak dapat dilayani kecuali untuk perluasan bangunan saja. Fenomena tersebut menunjukkan belum tercapainya sistem pelayanan publik yang berkaitan dengan proses, memberikan pelayanan publik yang cepat dan responsif. Juga tidak adanya pengawasan yang ketat sehingga terjadinya kelambanan proses perijinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya menyadari permasalahan tersebut. Proses penyelesaian sebuah perizinan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Jika proses penyelesaian perijinan di selesaikan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan maka perlu dilakukan evaluasi bagi Dinas terkait dan kontrol masyarakat atau pihak yang berwenang lainnya lebih ditingkatkan.

Pemerintah terus mengupayakan agar pelayanan berjalan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Oleh karenanya, Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Riau sudah disahkan pada September 2017. RTRW sudah dibahas sesuai dengan mekanisme yang ada. Setelah RTRW disahkan maka selanjutnya RTRW

⁶ Syaiful Misgiono. (2017, 25 September). Pemegang IMB Sementara Urus Kembali IMB Tetapnya. *Tribun Pekanbaru*[online]. Halaman 2. Tersedia: <http://pekanbaru.tribunnews.com/2017/09/25/rtrw-disahkan-pemko-minta-pemegang-imb-sementara-urus-kembali-imb-tetapnya> diakses pada 03 Oktober 2017 Pukul 20.11 WIB

akan diajukan ke Kemendagri untuk dievaluasi dan diharmonisasi. Setelah itu akan dikembalikan lagi ke Provinsi untuk dilakukan perbaikan jika sekiranya diperlukan perbaikan⁷.

Masalah ini bukan yang ditimbulkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Masalah ini timbul dikarenakan Pemprov masih mempertimbangkan RTRW yang akan disahkan dengan berbagai perhitungan dan pertimbangan. Adanya kendala ini tidak membuat masyarakat kecewa, karena Walikota Pekanbaru sudah mencari solusi dengan menegluarkan IMB yang bersifat sementara. Kendala lain yang terjadi dalam pelayanan IMB ini sendiri ialah petugas TABG yang tidak *ready* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Hal ini dapat menyebabkan lembannya proses pengurusan izin oleh masyarakat, ditambah lagi sejak pelimpahan wewenang pengurusan IMB kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru awal tahun 2016 terkendala dibagian petugas TABG yang baru belum dibentuk dikarenakan TABG yang lama harus direvisi sebab ada perubahan OPD baru.

Mendirikan bangunan pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Gangguan (HO), Izin Usaha Perindustrian dan lebih dikhususkan lagi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Menurut Masyarakat bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki prosedur yang rumit dan memakan banyak waktu

⁷ Alex. (2017, 4 September). DPRD Riau Sudah Pastikan Pengesahan RTRW Dilaksanakan 11 September 2017. Tribun Pekanbaru[online]. Halaman 2. Tersedia : <https://www.google.co.id/amp/pekanbaru.tribunnews.com/amp/2017/09/04/dprd-riau-sudah-pastikan-pengesahan-rtrw-dilaksanakan-11-november-2017> diakses pada 17 Oktober 2017 Pukul 10.03 WIB.

maupun biaya. Padahal sebenarnya apabila masyarakat sudah mengerti mengenai prosedur yang baik semua akan berjalan dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan di atas penulis ingin meneliti lebih jauh tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, memfokuskan pada pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini dituangkan dalam karya tulis ilmiah berbentuk Skripsi dengan judul : Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru masih sangat lemah. Oleh karena itu, timbul keinginan penulis untuk mengetahui lebih jauh bagaimana kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Pekanbaru tersebut, maka dalam penelitian ini dikemukakan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Pekanbaru dilihat dari dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Pekanbaru melalui lima indikator dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.
2. Mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan pIMB pada DPMPTSP Kota Pekanbaru
3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan IMB pada DPMPTSP Kota Pekanbaru

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini antara lain adalah :

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran bagi Pemerintah Kota Pekanbaru, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, serta memberikan umpan balik kepada Pemerintah Kota Pekanbaru beserta elemen elemen yang terkait sehingga Pemerintah Kota Pekanbaru lebih membuka diri dan mau bermitra dengan berbagai pihak baik peneliti dari kalangan perguruan tinggi, DPRD, tokoh masyarakat, LSM, dan Pengusaha dalam rangka mencari format kebijakan yang diperlukan untuk model kegiatan pemerintahan dalam pelayanan yang lebih efisien, responsif dan akuntabel.

2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian yang bersifat teoritis bagi pengembangan dunia akademis yang berkaitan kualitas pelayanan, dalam hal tersebut menyangkut tugas maupun fungsi penyelenggaraan pelayanan perizinan sebagai dinas yang lebih baik di masa datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

4.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk membandingkan penelitian yang dilakukan dengan penelitian lainnya yang dilakukan sebelumnya. Hal ini dapat digambarkan dalam penjelasan tabel berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama dan tahun penelitian	Deltika Sari Wowor (2017)	Muhammad Tayyib (2015)	Ananta Budhi Baktiar (2009)	Husnah Elam (2016)	Muzani (2015)
Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kabupaten Fakfak	Kualitas Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar	Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui Program Larista di Kabupaten Karanganyar	Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu	Kualitas Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Terpadu Kota Palu
Metode Penelitian	Kualitatif	Kualitatif Deskriptif	Kualitatif	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
Indikator	Parrasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006) yaitu Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tangkap, Jaminan dan empati	Maxwel (dalam Zauhar 2001) yaitu tepat waktu dan relevan, tersedia dan terjangkau, menjamin rasa keadilan, dapat diterima, ekonomis dan efisiensi serta efektif	Zeithaml (1990) yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan empati	Parasuraman (dalam Lupiyoadi 2006) yaitu <i>tangible, reliability, assurance, responsiveness dan emphaty</i>	Tjiptono (2002) yaitu <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty</i>

Hasil	Fasilitas di RSUD kabupaten Fakfak masih terbilang rendah, dikarenakan masih banyak menuai kritik. Kemampuan dalam melayani sudah cukup memuaskan. Perawat sudah melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan berdasarkan tugas masing-masing	Sepenuhnya kualitas pelayanan kantor imigrasi kelas I Makasar dilakukan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memadai dalam pemberian pelayanan seperti tempat parkir dan ruang tunggu yang perlu dilakukan perluasan.	Dalam melakukan pelayanan larista sudah menggunakan peralatan yang modern dan canggih. Perusahaan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Petugas larista sudah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan.	Kualitas Pelayanan yang dilakukann belum terlaksana secara maksimal. Pengetahuan pegawai yang memberikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan menunjukkan belum memadai.	Pelayanan belum berjalan secara maksimal. Sarana dan prasarana belum memadai, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mengacu pada standart operasional prosedur.
--------------	---	--	---	---	---

Sumber : Olahan Penulis 2018

Dari tabel di atas, dilihat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan dengan tempat yang berbeda-beda. *Pertama*, skripsi Deltika Sari Wowor (Universitas Hasanuddin Makasar) tahun 2017 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kabupaten Fakfak”. Metode yang digunakan dalam skripsi ini ialah metode kualitatif. Persamaan dengan penelitian yang saya buat ialah penelitian ini meneliti kualitas pelayanan dengan menggunakan metode kualitatif. Indikator yang digunakan ialah kualitas pelayanan Parrasuraman dkk (dalam Lupiyoadi, 2006) yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan

dan kepastian serta empati⁸. Pembedanya ialah penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Fakfak, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan ialah pada DPMPTSP Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas di RSUD Kabupaten Fakfak masih terbilang rendah, dikarenakan masih banyak menuai kritik. Kemampuan dalam melayani yang diberikan sudah cukup memuaskan, perawat sudah melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan berdasarkan tugas masing-masing.

Kedua, skripsi Muhammad Tayyib (Universitas Hasanuddin Makasar) tahun 2015 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar”. Metode yang digunakan ialah Kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan indikator Maxwel (dalam Zauhar 2001) yang terdiri atas tepat waktu dan relevan, tersedia dan terjangkau, dapat menjamin rasa keadilan, dapat diterima, ekonomis dan efisien serta efektif⁹. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya teliti ialah sama-sama meneliti kualitas pelayanan dengan metode kualitatif. Pembedanya ialah penelitian tersebut dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Makasar. Hasilnya bahwa belum sepenuhnya kualitas pelayanan kantor imigrasi kelas I Makasar dilakukan dengan baik. Masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memadai dalam pemberian pelayanan seperti tempat parkir dan ruang tunggu yang perlu dilakukan perluasan.

Ketiga, skripsi Ananta Budhi Baktiar (Universitas Sebelas Maret) tahun 2009 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui Program

⁸ Deltika Sari Wowor. 2017. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kabupaten Fakfak*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Makasar

⁹ Muhammad Tayyib. 2015. *Kualitas Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar*. Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Makasar

Larista di Kabupaten Karanganyar”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan indikator kualitas pelayann Zeithaml dkk (1990) yang terdiri atas bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan empati. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya teliti nanti ialah meneliti kualitas pelayanan dengan metode kualitatif dan menggunakan indikator kualitas pelayanan Zeithaml¹⁰. Perbedaannya ialah penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karanganyar untuk mengetahui kualitas pelayanan sertifikasi tanah melalui program larista. Hasilnya ialah bahwa dalam melakukan pelayanan larista sudah menggunakan peralatan yang modern dan canggih.

Keempat, tesis Hasnah Elam (Universitas Tadulako) tahun 2016 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu”. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif kualitatif dan indikator kualitas pelayanan Parasuraman dkk (dalam Lupiyoadi 2006) yang terdiri atas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*¹¹. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya teliti nanti ialah sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif dan meneliti kualitas pelayanan. Perbedaannya ialah penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Palu Barat. Hasilnya bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan belum terlaksana secara maksimal. Pengetahuan pegawai yang memberikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan menunjukkan belum memadai.

¹⁰ Ananta Budhi Baktiar. 2009. *Kualitas Pelayanan sertifikasi Tanah Melalui Program Larista Di Kabupaten Karanganyar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelesar Maret. Surakarta

¹¹ Hasnah Elma. 2016. *Jurnal Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu*. Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako. Volume 4 Nomor 12. ISSN: 2302-2019

Kelima, tesis Muzani (Universitas Tadulako) tahun 2015 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Terpadu Kota Palu”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan indikator kualitas pelayanan Tjiptono dkk (2002) yang terdiri atas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*¹². Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya lakukan nanti ialah sama-sama meneliti kualitas pelayanan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan indikator kualitas pelayanan. Perbedaannya ialah penelitian ini dilakukan pada BPPT Kota Palu. Hasilnya bahwa pelayanan belum berjalan maksimal. Sarana prasarana belum memadai, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mengacu pada standart operasional prosedur.

4.2 Kerangka Dasar Teori

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa konsep berikut ini :

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan penerima layanan dan sudah menjadi keharusan bagi organisasi ataupun individu, karena dari pelayanan yang diberikan tersebut tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Menurut H.A.S Moenir mengatakan pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan, oleh karenanya pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai sebuah proses pelayanan dilakukan secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh

¹² Muzani. 2015. *Jurnal Kualitas Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Terpadu Kota Palu*. Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako. Volume 3 Nomor 5. ISSN:2302-2019

kegiatan organisasi dalam masyarakat¹³. Memahami pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang, masyarakat, sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam suatu kepentingan. Oleh karena itu, pelayanan merupakan aktivitas melayani, menyiapkan, membantu, mengurus dan menyelesaikan keperluan yang bisa dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan dengan menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan”¹⁴. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, kepada masyarakat dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2.2.2 Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diberikan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Terdapat empat unsur penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yaitu¹⁵:

¹³ H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

¹⁴ Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 5

¹⁵ Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudistira

1. Penyedia layanan, ialah pihak yang menyediakan pelayanan untuk dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen. Baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
2. Penerimaan layanan, ialah mereka yang disebut konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, ialah macam-macam layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, ialah tujuan utama bagi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan. Hal ini penting karena tingkat kepuasan yang diperoleh penerima layanan sangat berkaitan erat dengan standart kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah tidak berbelit-belit serta memerlukan pengertian antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan agar tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Unsur lainnya yang penting selain sistem, prosedur dan metode ialah personil. Personil memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan yang baik serta berkualitas.

Unsur lainnya ialah sarana prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung serta memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan, dan akan memudahkan pemberi layanan dalam memberika pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna layananpun tidak lepas dari unsur tersebut. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Namun, tidak dapat dilupakan juga bahwa masyarakat berkewajiban untuk

mentaati segala prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan, agar terjadi hubungan yang seimbang antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Unsur-unsur pelayanan publik diperlukan untuk mendukung pelayanan yang diinginkan. Adanya unsur pelayanan yang baik, ialah dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan atau masyarakat.

2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Penyelenggaraan pelayanan secara optimal akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Menurut Kasmir¹⁶ :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya manusia lah pelanggan yang dapat berkomunikasi langsung dan terbuka.

Sedangkan H.A.S Moenir, berpendapat terdapat lima faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu *pertama*, faktor kesadaran. Faktor kesadaran mempengaruhi pada suatu keadaan jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Kesadaran sangat diperlukan dalam diri seseorang agar dapat menyadari tanggungjawab yang dimilikinya. Oleh karena itu, adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya. *Kedua*, faktor aturan. Aturan ialah perangkat penting dalam semua

¹⁶Kasmir.2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group. Hal. 7

tindakan pekerjaan seseorang. Aturan secara tidak langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh.

Aturan akan membuat seseorang bertindak teratur dan konsisten. Adanya aturan ini, seseorang akan mempertimbangkan setiap langkah yang akan dilakukan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting yaitu kewenangan, kemampuan bahasa, pengetahuan dan pengalaman, pemahaman pelaksanaan, disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja. *Ketiga*, faktor organisasi. Faktor organisasi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja, sehingga perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaannya berjalan sesuai yang diinginkan. *Keempat*, faktor pendapatan. Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang ataupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. *Kelima*, faktor keterampilan dan kemampuan. Keterampilan artinya ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan atau fasilitas yang telah tersedia. Sedangkan kemampuan ialah mampu untuk dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan harapan¹⁷.

2.2.4 Izin

Izin merupakan suatu persetujuan dari individu atau kelompok yang memiliki kuasa berdasarkan peraturan perundang-undangan atau peraturan pemerintah dalam keadaan tertentu. Perizinan berfungsi sebagai penertib atau pengatur agar setiap bentuk kegiatan masyarakat tidak bertentangan satu dengan

¹⁷ H.A.S Moenir. *op. cit.* Hlm 88

lainnya. Dengan demikian diharapkan dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat beraturan dan tidak saling berbenturan. Izin berfungsi sebagai peraturan yang merupakan ujung tombak dari instrumen hukum dalam penyelenggaraan roda pemerintahan. Norma tertutup dalam rangkaian norma hukum yang berwujud salah satunya ialah izin. Oleh karena itu, izin termasuk ketetapan yang bersifat konstitutif, yaitu ketetapan yang menimbulkan hak baru yang sebelumnya tidak dimiliki oleh individu yang namanya tercantum¹⁸.

4.3 Kualitas Pelayanan

Pemberi pelayanan yang baik merupakan merupakan salah satu upaya lembaga atau perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan lainnya. Kualitas Pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan akan menghasilkan banyak penilaian dari pengguna pelayanan. Pelayanan yang baik akan memberikan penilaian yang baik pula, tetapi jika pelayanan yang tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan maka akan menimbulkan citra yang buruk bagi penyelenggara pelayanan.

Menurut Daviddow, kualitas pelayanan adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Hubungannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat

¹⁸ Y, Sri, Pudyatmoko. 2009. Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan. Jakarta: Grasindo. Hlm 11

dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan¹⁹. Sedangkan menurut Zeithaml, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima. Artinya, jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan, serta jika pelayanan yang diterima melebihi harapan maka kualitas pelayanan dikatakan sebagai kualitas ideal²⁰.

Kualitas pelayanan juga sebagai usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kaitannya dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan, diperlukan kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan tersebut baik atau buruk. Menurut Zeithaml dalam bukunya hardiansyah (2011) mengatakan bahwa SERVQUAL (Service Quality) ialah metode yang diturunkan secara empiris yang bisa digunakan oleh organisasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan²¹.

¹⁹Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: AndiOffset

²⁰ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. Hal 15

²¹ *Ibid.* Hal 41

Berdasarkan pendapat Zeithaml, dalam buku yang dikarang oleh Hardiansyah dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sebagai berikut²² :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) adalah hal-hal yang berkaitan dengan yang terlihat dalam pelayanan seperti ruang tunggu, sarana prasarana serta kemudahan informasi yang diperoleh pengguna layanan dari fasilitas yang ada. Semakin baik fasilitas fisik tersebut serta dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan berpengaruh pada nilai kualitas pelayanan. Persepsi masyarakat akan baik apabila sarana fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, ruang tunggu serta penampilan pegawai berpengaruh terhadap harapan masyarakat, karena jika fasilitas fisik yang baik tentu akan membangun espektasi masyarakat menjadi lebih tinggi. Indikatornya ialah tata ruang tempat melakukan pelayanan, ruang tunggu yang disediakan, ruang parkir yang disediakan, unit komputer yang tersedia, papan informasi alur pelayanan, papan visi misi yang tertera serta kerapihan petugas dalam melayani.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara terpecaya serta akurat. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi layanan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan yang akan menumbuhkan rasa kepercayaan antara pemberi layanan dan pengguna

²²*Ibid.* Hal 42

layanan. Konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Indikatornya ialah kemampuan petugas dalam menggunakan alam bantu pelayanan, ketelitian atau kecermatan pegawai dalam proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) adalah ketersediaan membantu pengguna layanan. Hal ini mengarah pada ketanggapan petugas pemberi pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Respon atau kesigapan petugas layanan dalam membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan akan menjadi hal yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan. Daya tanggap ini juga merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada masyarakat. Indikatornya ialah ketanggapan pegawai dalam membantu pengguna layanan yang bermasalah, merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan dan kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan pengguna layanan. Hal ini sangat diperlukan karena keramahan merupakan sesuatu yang diharapkan oleh masyarakat. Pengetahuan juga tidak kalah penting dalam melakukan pelayanan, sebab cara penyampaian serta penjelasan yang disampaikan oleh petugas layanan, akan mempengaruhi pengguna layanan. Indikatornya ialah jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya pengurusan izin serta jaminann legalitas

izin yang akan menimbulkan keamanan dan akan menanamkan kepercayaan pengguna layanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati) adalah kepedulian terhadap pengguna layanan secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Selain itu, empati juga bersifat perhatian dengan sikap yang tulus dan individual yang diberikan petugas layanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pengguna layanan dan usaha pemberi pelayanan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, kepedulian khusus atau individu terhadap semua kebutuhan serta keluhan masyarakat dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat. Empati juga dapat berupa keadilan yang diberikan kepada setiap pengguna layanan melalui sikap tegas yang diambil. Indikatornya ialah sikap pegawai dalam melayani dan kepedulian pegawai untuk mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan seperti, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap ramah dan sopan, tidak diskriminasi serta menghargai setiap pelanggan.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sejatinya tidak terlepas dari perilaku birokrasi itu sendiri. Pada penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam buku yang dikarang oleh Hardiansyah (2011) dengan alasan bahwa kelima indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml tersebut sangat relevan dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini, karena pada konsep SERVQUAL tersebut dapat digunakan dan diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai

organisasi, baik yang berorientasi laba atau nirlaba dan termasuk pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

4.4 Kerangka Pikir

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai penyedia jasa pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan dituntut agar memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, perlu dilakukan analisis mendalam dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* *emphaty*. Berikut ialah skema kerangka berpikir penelitian :

Kerangka Pikir

Pelayanan IMB pada DPMPTSP Kota Pekanbaru masih menuai kritik mengenai sikap petugas pelayanan dan kevakuman pengurusan IMB pada tahun 2016 yang juga berdampak pada investasi penanaman modal di Kota Pekanbaru.

Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk (2011) :

1. Bukti langsung (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
6. Ketanggapan (*responsiviness*)
7. Jaminan (*assurance*)
8. Empati (*emphaty*)

1. Bukti langsung (*tangible*), fasilitas yang disediakan sudah lengkap dan terawat. Fasilitas yang disediakan antara lain kursi tunggu, meja pelayanan, loket pengaduan dan informasi, toilet, AC, print antiran, mushollah, kursi roda dan tempat parkir.
2. Keandalan (*reliability*), pegawai pelayanan dapat mengoperasikan alat bantu pelayanan sesuai dengan kegunaannya, dan tingkat disiplin kerja yang tinggi serta teliti dalam menyelesaikan dokumen permohonan.
3. Ketanggapan (*responsiviness*), masih ditemui beberapa pegawai pelayanan khususnya perempuan yang krang ramah dan membuat masyarakat tidak merasa puas.
4. Jaminan (*assurance*) : Ketetapan biaya dan waktu penyelesaian dokumen sudah sesuai dengan Perda No. 7 Tahun 2012 tentang Retribusi IMB
5. Empati (*emphaty*) : Pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan sudah melayani dengan adil

Sumber: Olahan Penulis 2018

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kualitatif deskriptif. Analisis yang dilakukan berdasarkan pada teori – teori yang ada yaitu tentang kualitas pelayanan publik yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan IMB. Teknik analisis kualitatif deskriptif memiliki tujuan untuk mendeskripsikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta, sifat-sifat atau hubungan antar fenomena yang diselidiki²³. Pembahasan akan ditekankan pada aspek-aspek yang berperan dalam menentukan kualitas pelayanan. Desain penelitian kualitatif deskriptif dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat, yang bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Analisis deskriptif dalam penelitian digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik pelayanan IMB di Kota Pekanbaru berdasarkan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

²³Moch, Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta:Ghalia Indonesia. Hlm 54

3.2 Lokasi Dan Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada lokasi dan objek penelitian berikut :

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, yang beralamatkan di Jalan Cut Nyak Dien Nomor 03 Pekanbaru, Telp (0761) 28262.

3.2.2 Obyek Penelitian

Populasi ialah keseluruhan objek penelitian, yang terdiri dari objek nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu serta sama²⁴. Teknik penentuan objek berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, yaitu pengguna layanan yang merasakan pelayanan yang diberikan serta pegawai DPMPTSP sebagai penyedia jasa pelayanan.

3.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai penyedia pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pekanbaru pada tahun 2016-2017. Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti agar berfokus pada apa yang ingin dicari. Oleh karena ini peneliti akan berfokus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

²⁴ Sukandarrumidi. 2004. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta:Gajah Mada University Press. Hlm 47

3.4 Teknik Penentuan Informan

Adapun jumlah subjek tidak dipersoalkan, namun subjek yang digunakan harus sesuai berdasarkan kriteria tujuan²⁵. Adapun kriteria subjek yang akan dijadikan sasaran wawancara dan identifikasi data serta informasi ialah masyarakat pengguna layanan yang ditemui di bagian administrasi layanan IMB DPMPTSP Kota Pekanbaru. Teknik pengambilan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* tersebut merupakan teknik dalam menentukan subjek penelitian dengan pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya dapat representatif. Dalam penelitian ini, peneliti memiliki kriteria khusus untuk subjek yang akan dipilih agar sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memecahkan permasalahan penelitian. Berikut adalah daftar informan yang menjadi sasaran peneliti :

Tabel 3.1
Daftar Informan

No.	Jabatan	Narasumber
1.	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non perizinan	Said Riza
2.	Staf Seksi Pelayanan Perizinan DPMPTSP	Suryanoto
3.	Staf Seksi Pelayanan Perizinan DPMPTSP	Prawira
4.	Pegawai <i>frontliner</i> unit layanan	Angga Ronaldo
5.	Dekan II Fisip Universitas Riau	H. Zaili Rusli
6..	OMBUDSMEN RIAU	Deny Rendra
7.	Media Lokal	Riau Pos
8.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal 2017	Sri Indrayanti
9.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal 2017	Herna Siaw yana

²⁵ *Ibid.* Hlm 65

10.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal 2017	Roma Kristian
11.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal 2017	Dewi Eriyanti
12.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal Usaha 2016	Masdalimar
13.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal Usaha 2016	Kimmy Khosasih
14.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal Usaha 2016	Miga Baitel
15.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal Usaha 2016	Melwadu
16.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal Usaha 2017	Ema Juita
17.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal Usaha 2017	Ruslan Husni
18.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal Usaha 2017	Sambasri
19.	Pengurus IMB Rumah Tempat Tinggal Usaha 2017	Parsungkunan
20.	Pengururs IMB Rumah Tempat Tinggal 2016	Yulizarni
21.	Pengururs IMB Rumah Tempat Tinggal 2016	Siswandra
22.	Pengururs IMB Rumah Tempat Tinggal 2016	Jasmin
23.	Pengururs IMB Rumah Tempat Tinggal 2016	Helita
24.	LSM Forum Komunikasi Peduli Nagari	Ir. Afrizal Datuk Penghulu Besar
25.	LSM Pemantau Kebijakan Aparatur Negara (PEKKAN)	Supriady M Hutapea

Sumber: Olahan Penulis, 2018

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Adapun teknik tersebut ialah sebagai berikut :

3.2.1 Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara ialah pengumpulan data informasi dengan memberikan pertanyaan kepada pihak yang dinilai dapat dijadikan sumber informasi. Sebelum melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dilakukan untuk mencari informasi mengenai pencapaian-pencapaian yang sudah dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan IMB, sehingga diperoleh gambaran mengenai kapasitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan IMB. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai di Kantor DPMPSTSP Kota Pekanbaru, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Dokumentasi

Metode ini ialah suatu cara yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap. Data akan diperoleh dari hasil laporan-laporan atau keterangan keterangan tertulis, tercetak, bergambar atau terekam seperti visi misi, struktur organisasi, jumlah pegawai yang setelah itu dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

c. Observasi

Secara umum observasi atau pengamatan lapangan dilakukan untuk memverifikasi atau memperkuat fakta yang ada. Dengan melakukan observasi lapangan, peneliti akan memperoleh gambaran riil di wilayah studi mengenai penyelenggaraan pelayanan IMB, yang akan membuktikan keakuratan fakta dan fenomena yang diangkat. Observasi merupakan teknik mengumpulkan data dengan secara langsung berada dilapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati serta melihat langsung pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai pelayanan dengan masyarakat yang berkepentingan dalam permohonan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru. Hal ini dilakukan dengan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan selesai. Sehingga, peneliti dapat mengamati serta meninjau bagaimana kualitas pelayanan publik, beberapanya dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana serta kondisi unit layanan tersebut. Untuk lebih jelasnya berikut pedoman observasi yang digunakan peneliti :

Tabel 3.2
Pedoman Observasi

Variable Penelitian	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan IMB	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	1. Tata ruang tempat melakukan pelayanan 2. Ruang tunggu yang disediakan 3. Ruang parkir yang disediakan 4. Unit komputer yang tersedia 5. Papan informasi alur pelayanan 6. Papan visi misi 7. Kerapihan petugas dalam melayani
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Ketelitian petugas dalam melayani 2. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu

	<i>Responsiviness</i> (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Pelayanan dengan cepat dan tepat 3. Ketanggapan pegawai dalam membantu pengguna layanan yang bermasalah
	Assurance (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan pegawai tentang IMB 2. Jaminan tepat waktu pelayanan 3. Jaminan biaya dalam pelayanan
	Emphaty (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak adanya diskriminasi dalam melakuakn pelayanan 2. Kepedulian pegawai terhadap pelanggan apabila ditemui keluhan pelanggan 3. Mendahulukan kepentingan pelanggan 4. Melayani dengan sikap ramah

Sumber : Olahan Penulis 2018

3.6 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

3.6.1 Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan yang fokus pada hal-hal penting dan yang diperlukan. Data yang diperoleh dari lapangan ialah data mentah dengan jumlah yang cukup banyak. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Kemudian, data yang dipilih disederhanakan lalu menyampingkan yang tidak diperlukan. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan data yang lebih jelas, dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

3.6.2 Penyajian Data (Data Display)

Data dari hasil reduksi diatas, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian dilakukan dalam upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah untuk dipahami ialah dengan cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

3.6.1 Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan dibahas secara rinci, selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

BAB IV

GAMBARAN UMUM INSTANSI

Penelitian dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

4.1 Profil Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara terpadu untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah Kota. Penyelenggaraan pemerintahan daerah ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dalam mewujudkan otonomi daerah agar memprecepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Oleh karena itu, instansi pemerintah seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru diharapkan mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat serta berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu Pintu merupakan salah satu Instansi Daerah yang ada di Kota Pekanbaru. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terletak di jalan Cut Nyak Dien Nomor 3 Kota Pekanbaru dengan batas wilayah sebagai berikut :

- 1) Sebelah Barat : Kantor Dinas Perkebunan Provinsi Riau
- 2) Sebelah Utara : Kantor Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau
- 3) Sebelah Timur : Kantor Satuan Polisi Pamong Praja
- 4) Sebelah Selatan : Ruang Terbuka Hijau

4.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Berikut adalah visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan :

a. Visi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki visi yaitu “Terwujudnya Pekanbaru menjadi kota tujuan investasi melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara prima”.

b. Misi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki Misi yaitu:

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
2. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
3. Meningkatkan sarana, prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
4. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal
5. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai berikut :

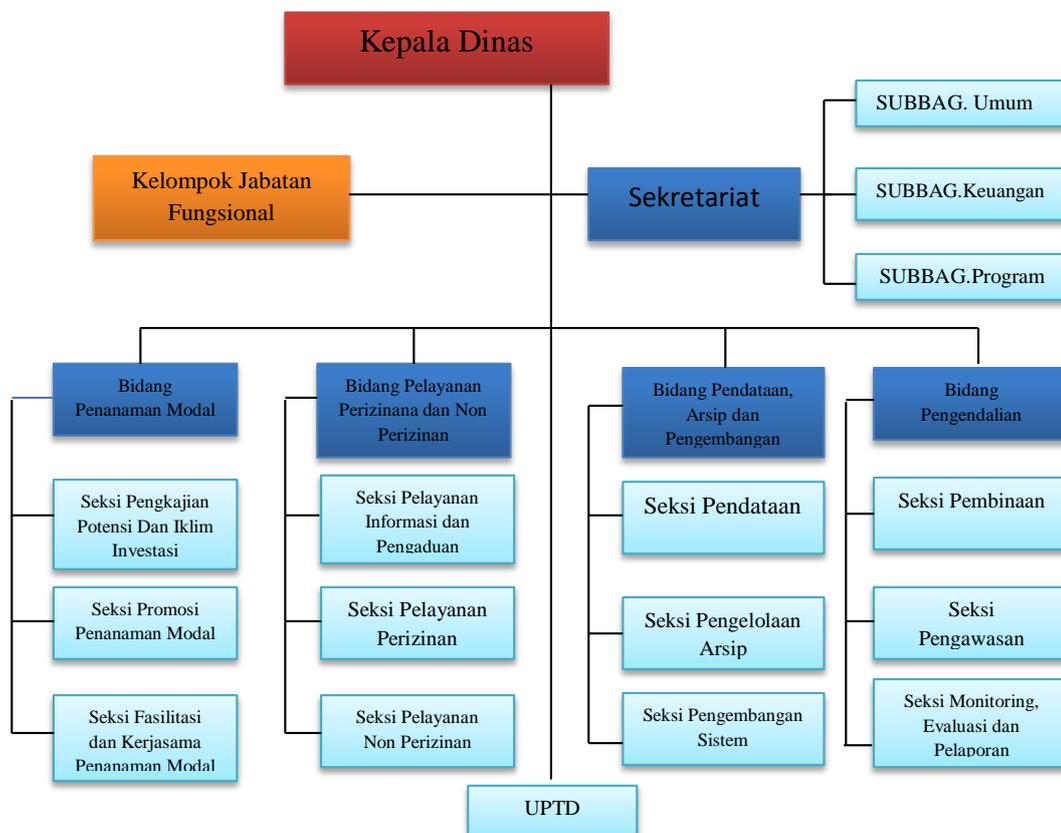
- a) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tugas membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintah dibidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tugas pembantuan lainnya.
- b) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan memiliki tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- c) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan Bidang Pelayanan Perizinana dan Non Perizinan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 2. Perumusan dan pelaksanaan rencana program Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
 3. Pelaksanaan peraturan, pedoman/petunjuk teknis dan kebijakan terkait pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan.
 4. Pelaksanaan koordinasi atau penyusunan standar pelayanan perizinana dan non perizinan yang telah didelegasikan.

5. Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan terkait perizinan dan non perizinan.
6. Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
7. Pelaksanaan pengelolaan dan tata informasi perizinan dan non perizinan.
8. Pelaksanaan sosialisasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
9. Pelaksanaan koordinasi terhadap penanganan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan.
10. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.4 Struktur Organisasi

Untuk mendukung kelancaran tugas dan kepentingan kerja DPMPTSP maka disusunlah struktur organisasi sebagai berikut :

Bagan 4.1
Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Pekanbaru



Sumber :DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2018

4.5 Kondisi Perangkat Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Jumlah pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tahun 2017 sebanyak 21 Orang pegawai struktural. Berikut perincian jabatan struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru :

1) Sekretariat

Kepala Dinas	: M. Jamil, M.Ag, M.Si
Sekretaris	: Irni Dewi Tari, S.STP
Kasubag Umum	: Dessy Triana, SE
Kasubag Keuangan	: Siti Aisah, SP
Kasubag Program	: F. Rudi Misdian, S.Pi

2) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Kabid. Pelayanan Perizinan Non Perizinan	: Said Riza F, MT
Kasi. Pelayanan, Informasi dan Pengaduan	: Theresia Reza S.Kom
Kasi. Pelayanan Non Perizinan	: Afriliana, S.Pd
Kasi. Pelayanan Perizinan	: Mayanto, S.Sos

3) Bidang Penanaman Modal

Kabid. Penanaman Modal	: Rudi Juliandi ST.,M.Si
Kasi. Pengkajian Potensi, Iklim Investasi	: R. Masrizal, SH
Kasi. Promosi Penanaman Modal	: Liza Suzanna, SE
Kasi. Fasilitas dan Kerjasama	: Budi Wahidi, S.Sos

4) Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem

Kabid. Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem	: Azhar, S.Sos
Kasi. Pendataan	: Helmi, S.Sos
Kasi. Pengelolaan Arsip	: Dra. Zainab
Kasi. Pengembangan Sistem	: Akhmad, SP

5) Bidang Pengendalian

Kabid. Pengendalian	: Tomi Rizoni, SE
Kasi. Pembinaan	: Ir. Hasri
Kasi. Pengawasan	: Hendri Yusalmi, S.Sos
Kasi. Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan	: Hidayat Alfitri, SE

Adapun data pegawai menurut tingkat pendidikan dan jenis kelamin di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTST) Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Data Pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Pasca Sarjana (S2)	10 Orang
2.	Sarjana (S1)	40 Orang
3.	Diploma 3 (D3)	3 Orang
4.	SMA	13 Orang
Jumlah		66 Orang

Sumber : Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2018

Berikut ini adalah data pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanna Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.2
Data Pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	41 Orang
2.	Perempuan	25 Orang
Jumlah		66 Orang

Sumber : Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru

Dari kedua tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sebanyak 66 Orang, 10 diantaranya lulusan S2, 40 diantaranya lulusan S1, 3 diantaranya lulusan D3 dan 3 diantaranya lulusan SMA (Sekolah Menengah Atas). Adapun data pegawai menurut jenis kelamin pada DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu berjumlah 66 Orang dengan 41 Orang jumlah pegawai laki-laki dan 25 Orang jumlah pegawai perempuan.

4.6 Pelayanan Umum Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan lembaga yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2016 tentang pendelegasian wewenang perizinan dan non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

a) Jam Kerja Pelayanan

Senin s/d Jumat : 08.00 – 16.00 WIB

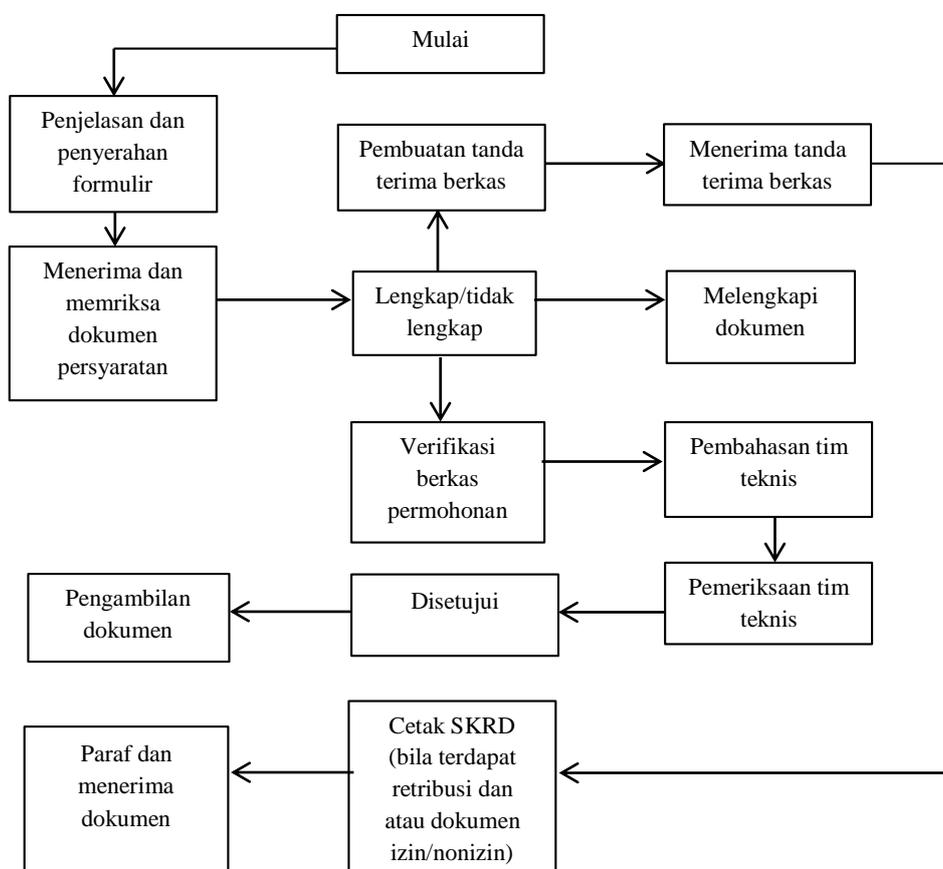
b) Jenis Pelayanan

Sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki 141 pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

4.7 Alur Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Alur ialah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau kegiatan langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu urusan atau masalah. Berikut adalah alur pelayanan pengurusan IMB yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru :

Bagan 4.2
Alur Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modan Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Sumber: Olahan Penulis 2018

Alur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru selain bisa dilihat langsung pada dinas tersebut juga bisa dilihat pada websitenya. Terlebih dahulu pemohon meminta formulir permohonan lalu berkas akan diterima oleh petugas pelayanan dan diperiksa kelengkapan berkas tersebut. Berkas yang telah memenuhi syarat akan segera diproses, namun untuk berkas yang belum memenuhi syarat akan dikembalikan untuk segera dilengkapi persyaratannya. Selanjutnya pegawai pelayanan membuat surat tanda terima berkas untuk arsip yang akan diberikan kepada pemohon dan juga untuk arsip bagi dinas. Setelah pemberkasan telah memenuhi syarat, berkas tersebut akan diverifikasi untuk segera diserahkan kepada tim bagian teknis atau tim lapangan.

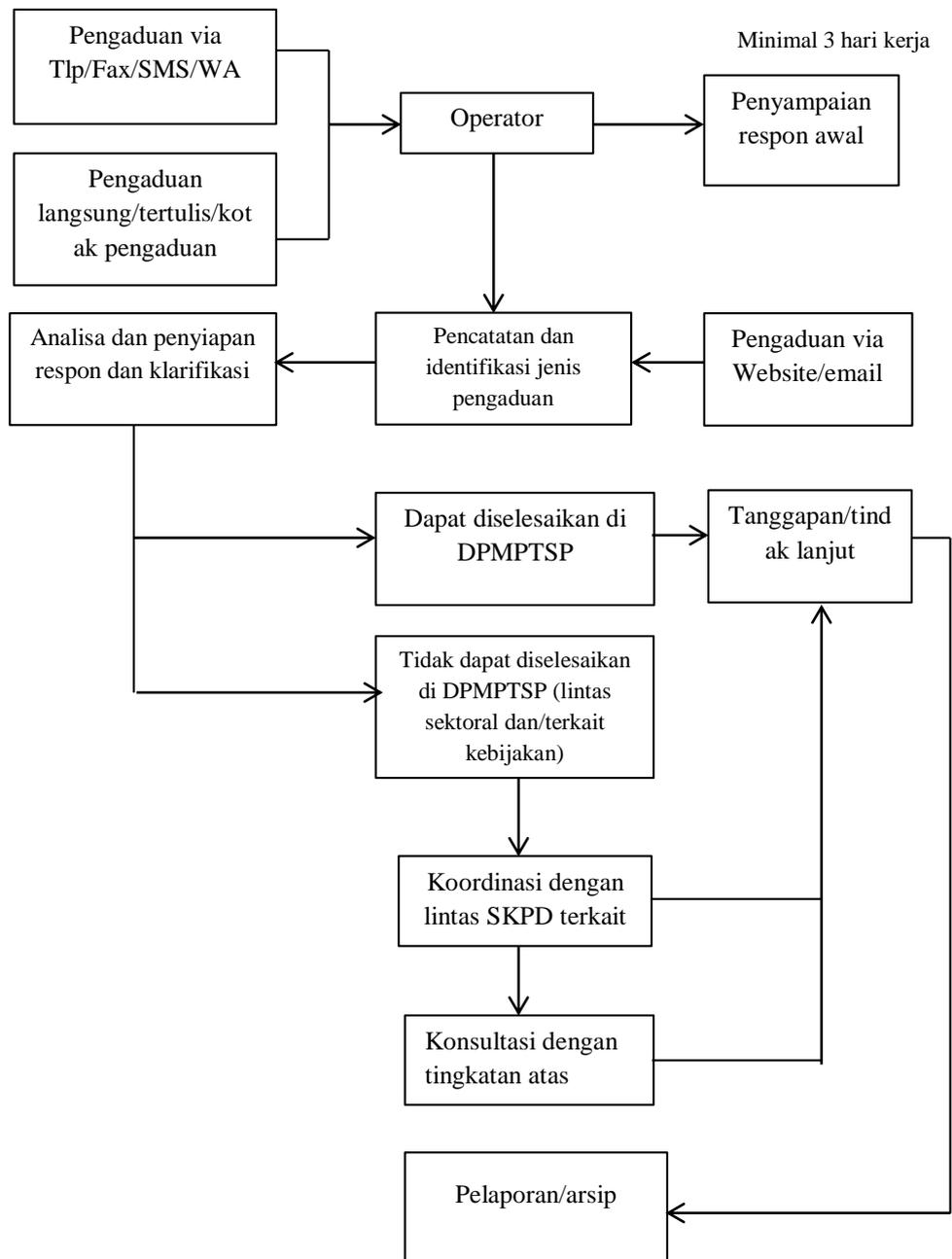
Tim teknis selanjutnya melakukan survey apabila survey dibutuhkan, untuk menganalisis berbagai dampak yang akan ditimbulkan. Selanjutnya tim teknis yang akan memutuskan disetujui atau tidak permohonan tersebut. Apabila tim teknis mengatakan izin tersebut layak dilanjutkan dengan alasan lebih banyak dampak positif atau tidak berdampak buruk maka permohonan izin dapat dilanjutkan ditahap selanjutnya. Namun apabila tim teknis mengatakan bahwa permohonan izin tersebut akan berdampak buruk jika dilanjutkan maka dokumen permohonan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki.

4.8 Alur Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai penyedia pelayanan terpadu maka sudah selayaknya membuka jalan bagi masyarakat untuk menyalurkan keluhan keluhannya terhadap pelayanan

yang diberikan. Selain itu, adanya tempat pengaduan juga dapat menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru telah membuka jalan selebar lebarnya bagi masyarakat yang ingin menyuarakan keluhan kesahnya mengenai pelayanan yang diberikan. Pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru menyediakan loket untuk pengaduan didalamnya. Selain itu, masyarakat juga bisa menghubungi nomor telepon yang sudah dicantumkan pada website dinas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu Kota Pekanbaru juga memasang papan pengaduan yang berisi nomor telepon, website dan email. Berikut adalah alur pengaduan pada Dinas penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru :

Bagan 4.3
Alur Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Pekanbaru



Sumber : Olahan Penulis

Dari bagan di atas dapat dilihat bahwa pengaduan bisa dilakukan melalui telepon atau email dan bisa juga datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Pekanbaru. Alur pengaduannya dimulai ketika ada pengaduan yang masuk baik melalui alat elektronik atau masyarakat yang datang langsung ke Kantor maka awalnya akan dilayani atau ditampung di operator terdahulu. Apabila pengaduan yang diterima bersifat ringan maka operator akan menyampaikan respon baik jawaban atau informasi minimal 3 hari dari pengaduan diterima. Sedangkan jika pengaduan bersifat serius maka operator akan mencatat serta mengidentifikasi jenis pengaduan tersebut.

Jika pengaduan sudah dapat diidentifikasi serta sudah menemukan jawabannya, maka operator akan menyampaikan dan klarifikasi kepada pengadu. Namun bila pengaduan dianggap serius maka selanjutnya operator menyampaikan kepada pegawai yang berwenang untuk dianalisa apakah pengaduan tersebut dapat diselesaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sendiri atau harus melibatkan pihak ketiga.

Ketika harus melibatkan pihak ketiga atau pihak yang terkait maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berkoordinasi dengan lintas SKPD lainnya untuk melakukan konsultasi atau untuk menemukan solusinya. Jika pengaduan dapat diselesaikan dengan melibatkan pihak ketiga, maka selanjutnya akan disampaikan ke operator kembali untuk disampaikan kepada masyarakat yang mengeluhkan, yang kemudian catatan tersebut menjadi arsip bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

4.9 Standart Pelayanan Publik DPMPTSP Kota Pekanbaru

Bedasarkan Standart Pelayanan Publik Dinas Penanaman Mdoal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Mekanisme, Sistem dan Prosedur
4. Biaya/tarif
5. Jangka Waktu Penyelesaian
6. Sarana dan Prasarana
7. Produk Layanan
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Jumlah Pelaksana
11. Jaminan Pelayanan
12. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan pemerintah kota kepada individu atau suatu badan untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksud agar *design*, pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku. Dengan kata lain Izin Mendirikan Bangunan juga merupakan persetujuan resmi dari Walikota Pekanbaru untuk mendirikan bangunan baru, mengubah atau mengganti bangunan, menambah bangunan, dan pemutihan bangunan. Dengan demikian pelayanan izin mendirikan bangunan merupakan aktivitas pemerintah dalam membantu mengurus kepentingan masyarakat dalam hal izin untuk mendirikan atau merubah bangunan.

Izin Mendirikan Bangunan dalam hal ini berada didalam tanggungjawab kepala bidang pelayanan perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Pekanbaru yaitu Bapak Said Riza Fantoni. Pegawai yang bertugas untuk melayani pengurusan IMB adalah sebanyak 13 orang, yaitu 3 orang sebagai petugas loket IMB, 1 orang petugas pemberkasan ke TABG, 1 orang petugas retribusi IMB, 1 orang petugas SKRD, 1 orang petugas keuangan, 3 orang petugas reklame, 1 orang petugas pemecahan, 1 orang petugas

pengantar berkas IMB dan 1 orang petugas pencatat dan pendistribusian berkas IMB.

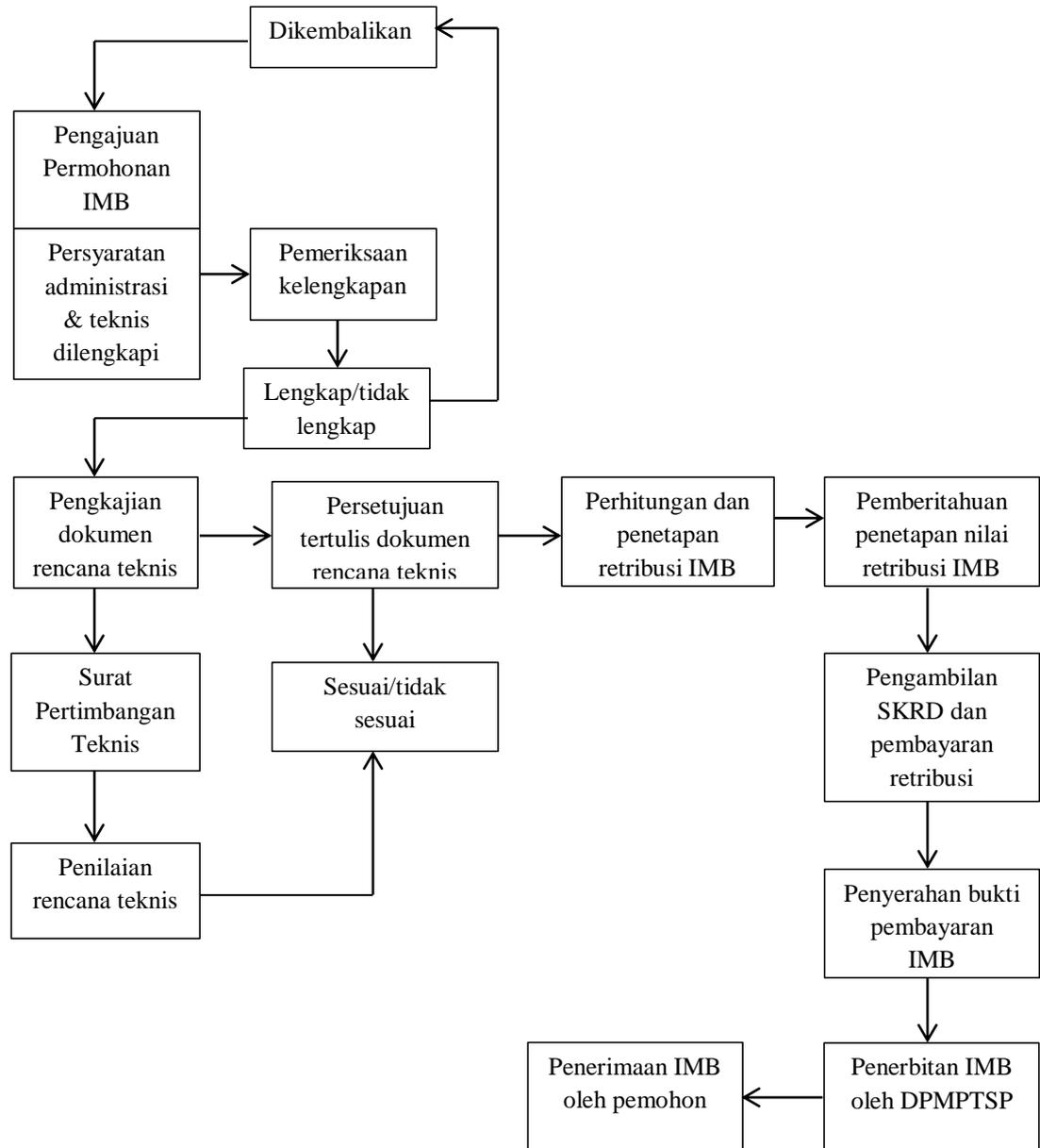
Pelaksanaan pelayanan izin Mendirikan Bangunan tersebut dilaksanakan oleh DPMPTSP melalui Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2016 tentang pendelegasian wewenang perizinan dan non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Adapun syarat syarat untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan ialah sebagai berikut :

1. Fotocopy bukti kepemilikan tanah dari BPN
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy bukti pembayaran PBB
4. Arahan Perencana (Advisi Planning)
5. Gambar bangunan yang telah ditandatangani oleh perencana dan telah diasitensi
6. Surat untuk pemohon yang mendirikan bangunan bukan diatas tanah miliknya
7. Izin prinsip bagi bangunan yang disyaratkan
8. Rekomendasi dari instansi terkait bagi bangunan yang disyaratkan
9. Dokumentasi amdal atau UKL-UPL bagi bangunan yang disyaratkan
10. Surat kuasa (jika bukan orang yang bersangkutan)

Masyarakat, selain harus mengetahui persyaratan dalam pengurusan IMB, juga perlu mengetahui alur pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Berikut ini adalah alur pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru :

Bagan 5.1

Alur Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Sumber : Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2018

Bagan di atas menjelaskan bahwa untuk proses pengurusan perijinan IMB harus melalui beberapa tahapan. Mulanya pemohon mengajukan permohonan IMB kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dengan melengkapi persyaratan administrasi dan teknis yang diajukan kepada pegawai pelayanan IMB yang bertugas di loket pelayanan IMB. Selanjutnya akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan permohonan oleh petugas pelayanan untuk diperiksa lengkap atau tidaknya persyaratan. Jika persyaratan tidak lengkap maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk segera dilengkapi. Namun jika berkas sudah lengkap maka akan dilakukan pengkajian dokumen rencana teknis oleh tim TABG.

Dokumen yang lulus pengkajian, selanjutnya akan diterbitkan surat pertimbangan teknis, dimana juga dilakukan penilaian dokumen rencana teknis oleh tim TABG untuk disetujui atau tidak. Jika tim TABG tidak memberikan persetujuan maka dokumen permohonan ijin akan dikembalikan kepada sipemohon. Sedangkan jika dokumen permohonan disetujui maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan dan penetapan retribusi oleh staf pelayanan IMB yang kemudian akan disampaikan kepada pemohon agar segera membayar retribusi bangunan yang sudah ditetapkan melalui Bank Riau Kepri.

Setelah pembayaran retribusi dilakukan dan diserahkan serta diverifikasi oleh staf pelayanan IMB maka dokumen perijinan IMB sudah dapat diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang diterima oleh pemohon IMB. Proses pengurusan IMB dilakukan selambat-lambatnya 30 hari masa kerja. 1 hari untuk pemberkasan oleh pemohon dan oleh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 18 hari oleh TABG, 6 hari oleh DTRB dan 5 hari oleh Dinas dan pemohon dalam penyelesaian akhir.

Dalam melakukan pelayanan untuk mengurus izin mendirikan bangunan maka sangat diperlukan unsur-unsur pendukung dalam terselenggaranya pelayanan tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Pekanbaru tentunya tidak melupakan unsur tersebut agar terselenggaranya pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Karena kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari terselenggaranya pelayanan. Terdapat empat unsur pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yaitu :

1) Pegawai Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki empat bidang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Khususnya pelayanan IMB diselenggarakan oleh bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang diketuai oleh Bapak Said Reza Fantoni dengan tiga seksi dibawahnya yang membantu dalam melakukan pelayanan. Pertama seksi pelayanan , informasi dan pengaduan yang diketuai oleh Bapak Theresia Reza. Kedua seksi pelayanan non perizinan yang diketuai oleh Ibu Afriliana. Ketiga seksi pelayanan perizinan yang diketuali oleh Bapak Mayanto.

Ketiga Kepala Seksi tersebut tidak hanya bekerja sendiri, mereka juga dibantu beberapa staf yang memiliki jenis tugas masing-masing, Adapun uraian tugas staf bagian pelayanan IMB adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1
Uraian Tugas Staf Bagian Pelayanan IMB

No	Jenis Tugas	Pegawai Pelayanan
1.	Petugas Loker IMB	Angga Ronaldo Nadia Vinandari Novriadi
2.	Petugas Berkas ke TABG	Suryanoto Prawira
3.	Petuga Retribusi IMB	Baihaqie Husni
4.	Petugas SKRD	Ramadhona
5.	Petugas Keuangan	Nessi Elfira
6.	Petugas Reklame	Indrayanta Novriadi Suhaimi
7.	Petugas Pemecahan	Herman Zailani
8.	Petugas Pengantar dan Pencari Berkas IMB	Rizal Efendi
9.	Petugas Pencatat dan Pendistribusi Berkas IMB	Rani

Sumber: Data DPMPTSP 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa staf yang bertugas dalam memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat sebanyak 13 orang. Penempatan kerja mereka sesuai dengan kemampuan individu. Sehingga mereka bekerja semaksimal mungkin agar dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

2) Penerima Layanan

Penerima layanan ialah pemohon yang datang untuk mengurus izin sesuai dengan kepentingan masing-masing. Pemohon yang datang bersifat heterogen. Ada pemohon yang baik, sabar dan pengertian, ada juga pemohon yang tidak sabaran dan kurang pengertian. Sebanyak 1680 pemohon IMB pada tahun 2016 hingga 2017 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota pekanbaru. Pemberi layanan harus siap melayani penerima layanan yang heterogen, karena pemohon yang datang berasal dari berbagai kalangan. Oleh karena itu pemberi layanan harus siap menghadapi berbagai sikap dari pemohon yang datang.

3) Jenis Layanan

Sebagai instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat baik pelayanan perizinan dan non perizinan tentunya memiliki produk-produk layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki sebanyak 141 pelayanan yang salah satunya adalah pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) yang mana diatur dalam Perda Kota pekanbaru No. 07 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

4) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan atau masyarakat menjadi tujuan utama bagi pemeberi atau penyedia layanan dalam memberikan sebuah pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tentunya memiliki tujuan ayang sama yaitu kepuasan msyarakat dalam membuat permohonan izin. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melakukan survey untuk mengetahui indeks kepuasan maysrakat (IKM) guna memantau keefektifan pelayanan pada instansi tersebut. Adapun indeks kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah sebagai berikut :

Gambar 5.1 Histogram
Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Periode Tahun 2011-
2017



Sumber : Data DPMPTSP 2017

Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan SK MEPAN No. KEP.25/M.PAN/II/2004 kepada beberapa responden (pengguna layanan) dengan indeks kepuasan pada Tahun 2011 (80,92), Tahun 2012 (80,91), Tahun 2013 (80,93), Tahun 2014 (81,03), Tahun 2015 (81,15), Tahun 2016 (81,22), dan Tahun 2017 (81,76).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya ialah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas tersebut, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam buku yang dikarang oleh Hardiansyah yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Selain itu peneliti juga meneliti upaya peningkatan kualitas pelayanan IMB di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Adapun penjelasan indikator kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

5.1 *Tangible* (berwujud)

Salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana ini ialah unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam melakukan pelayanan publik karena unsur tersebut akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Apabila sarana dan prasarana yang digunakan lengkap maka akan mempermudah petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Tangible merupakan bukti langsung yang dapat dilihat dari penampilan fisik, peralatan pelayanan, penampilan personal dan media komunikasi pelayanan. Semua berkaitan dengan hal-hal yang terlihat seperti toilet, alat bantu pelayanan, ruang tunggu pelayanan, ac, dan print nomor antrian. Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara serta meninjau langsung keadaan kantor untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru pada dimensi *tangible*. Kondisi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang bersih dan tertib. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Jasmin yang mengatakan bahwa :

“Ruang pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru saat ini sudah bersih dan tertib. Sebab diruang pelayanan tidak ditemukan antrian panjang para pemohon yang datang”. (Wawancara Pada Jumat, 22 Desember 2017 Pukul 13.05).

Hal mengenai ruang pelayanan juga dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.2
Ruang Pelayanan



Sumber: Olahan Penulis 2018

Dari gambar diatas terlihat ruang pelayanan yang bersih dan nyaman. Foto tersebut diambil pagi pukul 08.30 WIB. Terlihat masih belum ada pengguna layanan yang datang. Dari gambar tersebut juga terlihat terdapat komputer komputer yang tersedia dimeja pelayanan. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanna Terpadu Satu Pintu Kota pekanbaru memiliki sarana dan prasarana guna mendukung proses penyelenggaraan pelayanan yang meliputi komputer, kusi tunggu, tempat sampah, meja pelayanan, print antrian, jaringan internet

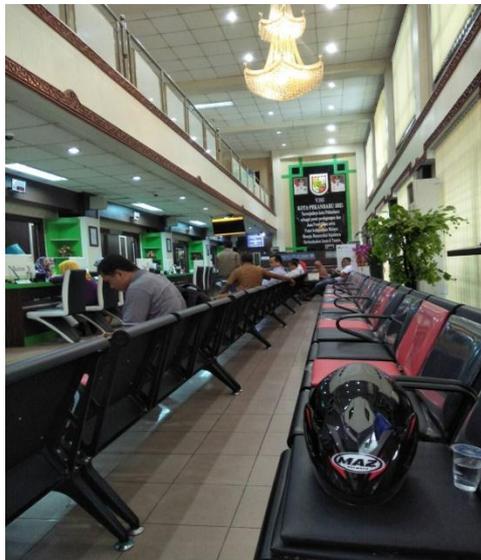
(Wifi), telepon/faksimili, mesin fotocopy, printer, server, tanda arah lokasi kantor, papan nama kantor, petunjuk layanan, leaflet, pondok senyum, smooking area dan ruang menyusui ibu.

Dari data yang diperoleh peneliti, dapat mendeskripsikan bahwa pengguna layanan yang datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah merasa puas dengan fasilitas yang telah disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dengan Bapak Parsungkun Nasution yang tengah mengurus IMB rumah tempat tinggal usaha yang mengatakan sebagai berikut :

“Sarana dan prasarana yang disediakan sudah memuaskan bagi saya. Fasilitas yang ada membuat saya yakin bahwa pelayanan yang diberikan sudah pasti baik. Ac yang tersedia membuat ruangan sejuk. Komputer yang ada dimeja meja pelayann pun dalam keadaan bagus. Kursi tunggu yang ada seakan akan masih baru karena beberapa masih ada plastiknya, dan kursinyapun tidak hanya besi namun ada busanya seidkit. Karena ruangan tersebut nyaman hingga membuat saya seidkit mengantuk saat itu. Hehehe” (Wawancara Pada Rabu, 27 Desemberr 2017 Pukul 10.30)

Fasilitas lainnya seperti ruang tunggu pelayanan juga dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.3
Kursi Tunggu Pelayanan



Sumber : Olahan Penulis 2018

Dari gambar diatas terlihat kursi tunggu pelayanan yang bagus dan dan ruang pelayanan yang rapi. Terdapat ac besar sebagai penyejuk ruangan. Dengan demikian, fasilitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah tertata rapi. Demi terselenggaranya pelayanan yang baik maka fasilitas pendukung pelayananpun juga harus diperhatikan. Seperti yang dikatakan oleh narasumber berikut ini yaitu ibu Helita :

“Ruang tempat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki ruang pelayanan yang memadai, yang bagus dan tersusun rapi. Fasilitas pelayanan yang ada pada ruang tunggu juga sudah memadai.(Wawancara Pada 15 Desember 2017 Pukul 14.00)

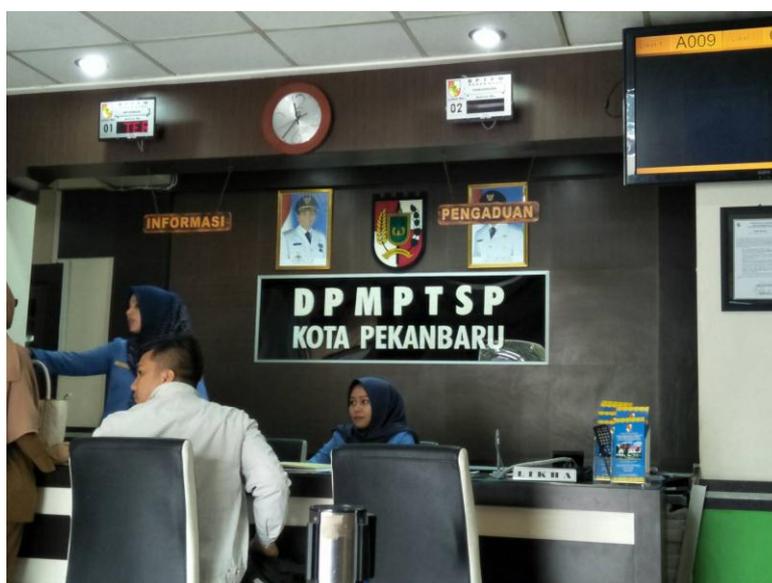
Sarana dan prasarana yang baik juga perlu adanya loket pengaduan ataupun ruang pengaduan agar masyarakat dapat menyalurkan keluhannya melalui tempat pengaduan tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru juga menyediakan loket pengaduan untuk masyarakat yang ingin

mengeluhan sesuatu. Bapak Suryanoto Prawira selaku staf seksi pelayananpun pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru juga mengatakan bahwa sarana prasarana yang disediakan sudah baik. Hal tersebut diungkapkan seperti berikut :

“Kami menyediakan beberapa fasilitas yang bisa digunakan masyarakat sebagaimana perlunya. Ada toilet yang berada didalam Kantor yang bisa digunakan oleh masyarakat juga. Kami juga menyediakan tempat pengaduan bagi masyarakat yang ingin mengadukan sesuatu. Kantin serta musholla kantor juga bisa digunakan oleh masyarakat. Kami menyediakan kursi diruang tunggu yang dilengkapi ac dan kami juga menyediakan minuman gelas serta gorengan bagi masyarakat”. (Wawancara Pada Selasa 12 Desember 2017 Pukul 10.41)

Fasilitas seperti loket informasi dan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.4
Loket Informasi dan Pengaduan



Sumber : Olahan Penulis 2018

Gambar tersebut menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru menyediakan loket pengaduan dan loket informasi bagi masyarakat yang membutuhkan informasi atau yang ingin mengeluhkan sesuatu. Pernyataan yang mengatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap. Fasilitaspun dalam keadaan baik. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak Deny Rendra selaku Asisten OMBUDSMEN Republik Indonesia Perwakilan Riau yang mengatakan bahwa :

“Untuk fasilitas saya rasa sudah bagus. Di setiap loket sudah ada minimal satu komputer. Ac yang ada juga cukup. Toiletnya bisa digunakan untuk umum. Kebetulan kantinnya diluar jadi pemohon juga bisa membeli minuman atau sedikit makanan. Selain itu saya lihat di dekat pintu masuk ada disediakan minuman gelas dan gorengan. Musollahnya juga besar, kemudian bersih”. (Wawancara Pada Kamis 23 November 2017 Pukul 14.04 WIB).

Fasilitas tambahan yang disediakan ialah pondok senyum dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.5
Pondok Senyum



Sumber : Olahan Penulis 2018

Pondok senyum ini merupakan fasilitas yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk pengguna layanan yang membutuhkan makanan atau minuman. Karena dianggap menunggu pelayanan bisa membutuhkan waktu lama. Tidak hanya fasilitas kantor yang baik yang menjadi penilaian peneliti dalam membahas tangible pada kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Pekanbaru. Namun, penampilan pegawai juga menjadi sorotan dalam penilaian kualitas pelayanan. Penampilan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Berikut pernyataan yang diungkapkan oleh Ibu Jasmin yang merupakan salah satu pemohon yang peneliti wawancarai :

“Petugas pelayanan berpenampilan rapi dan berseragam. Baik laki-laki maupun perempuan semuanya berseragam rapi. Ditambah lagi petugasnya wangi wangi. Itu membuat saya cukup nyaman” (Wawancara Pada Jumat 24 November 2017)

Kerapihan petugas pelayanan baik pegawai laki-laki maupun pegawai perempuan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.6
Penampilan Petugas Pelayanan



Sumber : Olahan Penulis 2018

Gambar tersebut menunjukkan bahwa penampilan petugas pelayanan memang rapi dan bersih. Selain memperhatikan pengguna layanan, pegawai pelayanan juga memperhatikan penampilan mereka saat memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan IMB yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah memberikan sarana dan prasarana fasilitas yang baik dalam melakukan pelayanan demi memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk dimensi *tangible* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah memberikan fasilitas secara baik dan terawat. Terlebih lagi ada pondok senyum yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang mana jika pemohon merasa haus atau sedikit lapar bisa teratasi dengan adanya pondok senyum tersebut.

5.2 *Reliability* (Kehandalan)

Terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan, maka suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan jasa yang akurat dan memuaskan. Kehandalan ini merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sejauh ini belum menemukan adanya hambatan yang dihadapi dengan alasan pegawai yang tidak cermat atau pegawai yang belum handal dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Ibu Sri Indriyanti yang mengatakan bahwa :

“Petugas pelayanan cukup handal dalam menguasai komputer pelayanan. Karena apabila dia tidak handal dalam menggunakan komputer maka sudah dapat terlihat dari gerak geriknya yang lamban dan sering bertanya kepada orang lain yang dianggap lebih handal”. (Wawancara pada Senin, 4 Januari 2018 Pukul 10.00)

Bapak Said Riza selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan juga menegaskan bahwa pengoperasian komputer memang hal yang harus diperhatikan. Oleh karena itu tidak sembarang pegawai yang ditugaskan dalam pengoperasian komputer. Adapun pernyataan yang beliau kemukakan ialah sebagai berikut :

“Komputer memang unsur penting yang harus kami perhatikan dalam melakukan pelayanan. Pegawainya pun harus mampu mengoperasikan demi berlangsungnya pelayanan yang berkualitas. Kami menempatkan pegawai yang benar benar menguasai atau mampu mengoperasikan komputer dengan maksimal. Karena kami sangat mengantisipasi kesalahan yang terjadi. Hal ini menjadi unsur penting yang memang harus kami perhatikan. Jadi kami tidak sembarangan untuk menempatkan pegawai dalam mengoperasikan komputer”. (Wawancara Pada Rabu, 6 Desember 2017 Pukul 10.30)

Dengan kemampuan pegawai yang cakap dalam pengoperasian komputer membuat permohonan dengan segera dapat diselesaikan apabila dokumen

permohonan yang diajukan sudah lengkap. Kehandalam pegawai dalam menguasai komputer tentunya berdampak pada hasil dokumen permohonan masyarakat. Dengan kecermatan pegawai dalam pengoperasian komputer, maka dokumen yang sudah selesai jauh dari kesalahan kesalahan dalam pengetikan atau kesalahan pembuatan nama atau alamat. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Jasmin yaitu :

“Pegawai pelayanan sudah cermat dan teliti menurut saya, Sebab, dokumen saya tidak ada kesalahan kesalahan gitu. Nama saya yang tertulis sudah benar, alamat saya juga benar. Menurut saya itu sudah baik”. (Wawancara Pada Rabu 22 Desember 2017 Pukul 13.05)

Sumber daya manusia yang berkualitas dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan. Pegawai yang disiplin dalam menjalankan tugasnya juga dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru juga mengutamakan sikap disiplin pegawai agar kepastian dalam pelayanan juga dapat terwujud. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sangat disiplin dalam menjalankan tugasnya. Karena kedisiplinan pegawai juga menjadi hal yang harus ditanamkan pada diri setiap petugas agar memberikan rasa percaya kepada pelanggan tentang pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Ibu Ema yang mengatakan :

“Disiplin pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanna Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru cukup tinggi. Karena saat jam istirahat terlihat masih ada pegawai yang duduk dimeja pelayanan. Setiap jam istirahat loket pelayanan masih ada petugas yang berjaga. Adapun yang pergi, mereka segera kembali bila urusan sudah selesai. Namun menurut saya mereka bergantian untuk jam istirahatnya”. (Wawancara Pada Rabu, 6 Januari 2018 Pukul 09.00)

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru juga mengatakan hal demikian. Mereka sudah melaksanakan tugas semaksimal mungkin. Dengan bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku maka hasil yang mereka capai dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru :

“SOP merupakan pedoman kami dalam menjalankan tugas sesuai dengan fungsi kami dan SOP juga sebagai alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator. Semua tatacara kerja kami diatur dalam SOP, baik jam kerja, etika, kedisiplinan dan lain lain. Pegawai kami sudah melakukan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku pada Kantor kami. (Wawancara Pada Rabu, 6 Desember 2018 Pukul 10.30)

Hal demikian menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan SOP yang berlaku, sehingga hasil yang mereka capai sesuai dengan harapan masyarakat misalnya dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Rata rata waktu penyelesaian dokumen perizinan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Bahkan rata rata waktu penyelesaian berkas bisa lebih cepat dari yang ditetapkan. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pengurus IMB yaitu Ibu Dewi yang mengatakan bahwa :

“Waktu penyelesaian berkas permohonan yang saya ajukan cukup cepat. Awalnya petugas mengatakan bahwa penyelesaian dokumen ini kira kira 20 hari kerja. Namun ternyata dokumen saya selesai dalam waktu 12 hari atau dua minggu. Kan menurut saya itu sudah bagus sekali”. (Wawancara Pada Rabu, 29 November 2017 Pukul 10.00)

Dengan demikian kehandalan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam melakukan pelayanan IMB bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Pegawai mampu memberikan informasi terkait pelayanan IMB sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik saat mengurus permohonan. Mereka memiliki kedisiplinan yang baik serta mampu menyelesaikan permohonan kurang dari waktu yang ditetapkan.

5.3 Responsiviness (Ketanggapan)

Respon pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam membantu mengurus urusan masyarakat. Kesigapan pegawai dalam bekerja memepengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas tersebut. Respon pegawai memang sangat diperlukan agar pemohon yang datang dapat dengan segera dibantu apabila pemohon bingung dengan persyaratan atau alur pelayanan. Pegawai yang bertugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah merespon kepada setiap peggan yang datang, namun respon yang diberikan dipandang buruk oleh pemohon pelayanan. Seperti yang dikatan oleh Ibu Helita sebagai berikut :

“Petugas pelayanan langsung bertannya tentang hal apa yang bisa mereka bantu. Raut wajahnya biasa aja. Ya tidak marah ya tidak senyum. Paling yang senyum cuma satpam. Pegawainya sih membantu ya tapi judes gitulah mukanya.”.(Wawancara Pada Rabu, 29 November 2017 Pukul 10.00)

Bapak Baihaqie selaku staf pelayanan perizinan juga mengatakan bahwa petugas sudah merespon baik jika ada pengunjung yang datang, namun *mood-*

moodan pada pegawai perempuan memang terkadang berubah. Berikut pernyataannya :

“Pegawai menyapa untuk menanyakan apa yang diinginkan pengunjung. Pegawai selalu merespon baik. Memang saya akui sebagai staf ada beberapa pegawai khususnya perempuan yang memiliki mood yang beda-beda. Ya istilah orang bilang kalau lagi menstruasi mood wanita bisa berubah. Jangankan kepada pengguna layanan kepada sesama pegawai juga kadang mood-moodan. Namun sebisa mungkin memang diberikan pengertian agar tetap ramah kepada pelanggan.”.(Wawancara Pada Selasa, 13 Desember 2017 Pukul 13.50)

Petugas harusnya merespon dengan ramah dan cepat, gerak pegawai dalam melakukan pelayanan juga mendorong agar permohonan izin cepat terselesaikan. Pemohon yang kesulitan dalam pengisian formulir juga segera dibantu oleh petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Petugas merespon baik apabila pemohon yang datang merasa kesulitan atau kurang memahami mengenai syarat syarat yang diperlukan, namun respon yang diberikan dianggap tidak baik atau judes menurut pemohon diakrenakan petugas bertanya seperlunya saja dan menggunakan nada berbicara yang tinggi. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Dewi sebagai pemohon berikut ini :

“Respon yang dilakukan ialah pegawai segera membantu yang kesulitan. Petugas bertanya apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Responnya membantu namun diiringi raut muka yang tak sedap. Ya saya kurang suka pegawainya rada jutek, nada bicaranya rada tinggi. Petugas bertanya seperlunya saja.”(Wawancara Pada Rabu, 29 November 2017 Pukul 10.00)

Membantu pemohon yang kesulitan memang sudah menjadi tanggungjawab pegawai pelayanan. Memberi kelanjutan informasi, menjelaskan persyaratan yang kurang paham memang sudah seharusnya dilakukan oleh pegawai pelayanan. Namun tidak seharusnya pegawai pelayanan menggunakan nada berbicara yang tinggi sehingga membuat pengguna layanan berfikir negatif. Pegawai pelayanan

juga seharusnya memahami pengguna layanan yang heterogen. Disisi lain pegawai pelayanan sudah melakukan apa yang seharusnya dilakukan seperti menanyakan perihal persyaratan yang diajukan oleh pemohon. Seperti pernyataan dari wartawan Riau Pos yang pernah meninjau kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berikut ini :

“Setau saya mereka melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan ketika mengetahui ada pemohon yang datang. Misalnya diloket ditanyakan apakah sudah membawa syarat pemohonan”. (Wawancara pada Selasa 2 Januari 2018 Pukul 16.25 WIB)

Dapat diketahui bahwa masih ada beberapa pegawai yang merespon pengguna layanan dengan baik. Namun tidak semua pegawai pelayanan memberikan respon yang baik, terutama petugas perempuan. Ada beberapa orang petugas wanita dalam memberikan informasi atau merespon dengan nada yang kurang ikhlas. Walau begitu kesigapan pegawai tidak seharusnya dilupakan oleh pegawai pelayanan. Respon judes kerap kali dilontarkan oleh petugas perempuan, namun setiap pegawai sigap dalam melayani. Sepeti yang dikatakan pemohon Ibu Sri berikut ini :

“Sigapnya sigap dalam melayani. Ya sambil bawa kertas sambil bertanya kepada saya mau ngurus izin apa, persyaratannya udah lengkap apa belum dan itu sambil di cek. Tapi ya cuek mukanya.”(Wawancara Pada 30 November 2017 Pukul 11.30)

Hal lainnya diungkapkan oleh Bapak Azwir selaku Ketua LSM Peduli Nagari yang mengatakan :

Yang saya tahu mereka ya bekerja sebagaimana harusnya. Merespon sebagaimanaukupnya juga. Pegawainnya tidak banyak berbual dengan penggunanya.(Wawancara pada Jumat 5 Januari 2018 Pukul 11.12 WIB)

Petugas pelayanan memang sudah merespon terhadap pengguna layanan yang datang. Pegawai juga sudah memberikan respon untuk informasi, bantuan,

keluhan atau lainnya. Namun dengan nada bicara yang berbeda dan sikap yang kurang ramah dimana petugas hanya bertanya seperlunya dan tidak diiringi kalimat penjelas membuat pemohon berfikir negatif yang mana pegawai pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tersebut jutek. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Ibu Sambasri berikut ini :

“Saya perhatikan mbak ya memang ada pegawai perempuan yang judes gitu, tapi judes judes gitu sambil kerja. Ketika diloket pengaduan ya dilayani tapi ditanya seadanya. Kalau sudah ya bilang terimakasih”.(Wawancara Pada Jumat 24 November 2017 Pukul 10.30)

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti, disimpulkan bahwa pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam melakukan pelayanan IMB sudah merespon namun dengan raut wajah yang tidak disenangi oleh pengguna layanan. Pemohon merasa senang jika pegawai pelayanan bersikap baik pada pemohon serta mau membantu pemohon yang kesulitan. Namun realitanya masih ditemui beberapa petugas pelayanan yang kurang ramah khususnya pegawai perempuan. Merespon tetap dilakukan namun menggunakan nada bicara yang tinggi sehingga membuat masyarakat menyimpulkan bahwa pegawai tersebut judes dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pegawai sudah bekerja sesuai dengan apa yang menjadi tanggungjawab mereka.

5.4 Assurance (Jaminan)

Sebagai pemohon tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Hal tersebut tentunya harus didukung dengan komunikasi yang terjalin baik antara pemohon dan pemberi layanan. Interaksi yang terjadi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pemimpin dengan petugas dan petugas dengan petugas. Menjalin hubungan yang baikpun belum cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru juga harus mendapat kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyelesaian pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memakan waktu sekitar 30 hari kerja berdasarkan waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Namun, terkadang petugas pelayanan mampu menyelesaikan permohonan kurang dari waktu yang ditetapkan, seperti yang dikatakan oleh Ibu Sambasri berikut ini :

“Saya merasa yakin dengan jaminan waktu yang telah ditetapkan. Bahwa permohonan saya selesai kurang dari waktu yang ditetapkan. Itu membuat saya cukup puas dengan pelayanan pada Kantor ini”. (Wawancara Pada Jumat 24 November 2017 Pukul 10.30)

Kejelasan informasi mengenai kesesuaian waktu pelayanan juga dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

diproses cepat. Sebab RTRW yang seharusnya disahkan oleh Pemprov belum disahkan juga, namun petugas mengatakan mereka segera menyelesaikan permohonan tersebut. Saya awalnya sempat kaget dan berfikir bahwa saya tidak bisa membangun karena IMB saya tidak ada. Tapi petugas menjelaskan bahwa akan segera dibuat IMB saya namun IMB sementara menjelang di buat yang tetapnya”. (Wawancara Pada Kamis 2 November Pukul 14.00)

Kevakuman pengurusan IMB dirasa tidak menjadi masalah yang ditimbulkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah mencari solusi dari masalah tersebut. Dengan Perwali No 61 Tahun 2016 maka pengurusan IMB dapat tetap berjalan namun IMB yang dikeluarkan bersifat sementara. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Staf Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berikut ini :

“Kami sudah menjelaskan kepada masyarakat mengenai masalah vakumnya pengurusan IMB tersebut. Memang kesalahan tidak terjadi karena faktor dari kami, namun sebagian masyarakat tidak ingin tahu dari mana sumber masalahnya, yang mereka tahu berkas dimasukan ke kami dan kami pula yang mengeluarkan izin. Maka dengan segera kami cari solusinya, oleh karena itu terbitlah IMB yang berlaku sementara” (Wawancara Pada Selasa 12 Desember 2017 Pukul 10.41)

Walaupun terjadi masalah seperti itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mampu membuat masyarakat tetap yakin dengan ketepatan waktu pelayanan. Karena masalah yang timbul bukan disebabkan oleh Dinas tersebut. Selain masyarakat yakin atas ketepatan waktu penyelesaian perizinan, kesesuaian biaya juga menjadi hal yang penting dalam permohonan izin. Sebab, biaya merupakan suatu yang utama dalam kelancaran pengurusan IMB. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Pekanbaru sudah mengantisipasi adanya pungli. Bahkan untuk pembayaran retribusi IMB dilakukan melalui Bank Riau Kepri. Biaya pengurusan IMB sudah diatur dalam Perda Kota Pekanbaru. Jadi masyarakat tidak khawatir lagi dengan adanya pungli apabila masyarakat mengurus sendiri permohonan dengan datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Hal ini didukung oleh pernyataan Kabid Pelayanan Perizinan yang mengatakan :

“Kejelasan biaya pengurusan IMB sudah sangat jelas menurut saya. Perhitungan biaya IMB sudah di atur dalam Perda No 7 Tahun 2012 Tentang retribusi IMB. Selain itu untuk pembayaran retribusi IMB kami lakukan melalui Bank Riau Kepri. Jadi masyarakat tidak perlu khawatir akan adanya pungli atau kecurangan lainnya. Sebab kami memang menjelaskan soal biaya se jelas jelasnya”. (Wawancara Pada Rabu 6 Desember 2017 Pukul 10.30)

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh salah satu pengurus IMB yang mengatakan bahwa :

“Biaya pengurusan IMB sudah jelas diatur dalam Perda. Sayapun membayarnya melalui Bank Kepri. Dimana Bank Kepri juga berada didalam kantor, jadi kami tidak susah untu keluar keluar mencari Bank Riau”. (Wawancara Pada Senin 4 Januari 2018 Pukul 10.00)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah melakukan yang terbaik demi keberlangsungan pelayanan. Ketetapan waktu pelayanan serta tarif pembuatan izinpun sudah secara dijelas diberitahukan. Namun jaminan agar masyarakat percaya terhadap pelayanan tidak hanya itu. Pengetahuan petugas pemberi layanan juga akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat yang akan mengurus izin.

Pegawai pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah memahami betul bagaimana pelayanan IMB

yang serusnya kepada masyarakat. Pegawai pelayanan mampu memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Kejelasan prosedur pelayanan juga sudah dapat dipahami masyarakat. Karena selain masyarakat bisa bertanya langsung dengan datang ke Kantor Pelayanan, masyarakat juga bisa melihat prosedur pelayanan pada website Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Berikut ini pernyataan Bapak Parsungkun yang mengatakan bahwa kejelasan informasi pada Dinas tersebut sudah membuatnya mengerti :

“Saya paham mengenai prosedur pelayanan. Menurut saya sudah jelas disebutkan bagaimana prosedur pelayanan IMB pada Kantor ini. Saya bisa membaca prosedurnya di akun Dinas ini. Kalaupun saya kurang paham pas saya tanya dikantor ini mereka menjelaskan dengan jelas. Itu sudah membantu saya”. (Wawancara Pada Senin, 27 Desember 2017 Pukul 10.30)

Keamanan lingkungan pada kantor pelayanan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Jika segala sesuatu yang buruk terjadi pada sekeliling kantor tersebut, maka akan membuat citra buruk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Maka keamanan lingkungan juga menjadi jaminan agar masyarakat aman saat melakukan pelayanan. Keamanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sangat aman, dikarenakan letak kantornya yang bersebelahan dengan Kantor Satuan Polisi Pamong Praja. Tidak hanya itu, keamanan lingkungan kantor juga sangat dijaga karena keamanan lingkungan juga berpengaruh terhadap kenyamanan pengunjung. Belum pernah terjadi keributan-keributan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Siswandura saat diwawancarai :

“Menurut saya sangat aman. Sebab kantor SATPOLPP berada disebelahnya. Dan juga ketika saya melakukan pelayanan tidak ada tindak kriminal yang terjadi”. (Wawancara Pada Senin 20 November 2017 Pukul 13.00)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, secara keseluruhan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan pelayanan IMB sudah memberi jaminan kepada masyarakat sebagai pengunjung. Baik dari ketepatan waktu, kepastian biaya serta pembayaran dilakukan di Bank Riau dengan cara transfer maupun keamanan lingkungan yang memberikan rasa aman kepada pemohon. Hal tersebut sudah membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota pekanbaru.

5.5 *Emphaty* (Empati)

Komunikasi yang baik dan kemudian memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan dalam melakukan hubungan dirasa belum sempurna apabila seorang pelanggan belum memiliki sikap empati. Empati merupakan perhatian yang dilakukan secara pribadi atau individu kepada pengguna layanan dengan menyempatkan dirinya berada pada situasi sebagai pengguna layanan. Sikap petugas pelayanan dapat menunjukkan kemampuan Instansi dalam penyelenggaraan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sikap tersebut bisa meliputi ramah, sopan santun, mendahulukan kepentingan masyarakat serta menghargai setiap pelanggan yang datang tanpa adanya diskriminasi. Pada indikator empati ini peneliti ingin mengetahui sikap petugas pelayanan kepada pelanggan ketika melaksanakan tugasnya dan melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat yang sudah

mendapatkan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Petugas pelayanan yang bertugas pada loket pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah berlaku sopan santun dalam melakukan pelayanan namun masih ada beberapa petugas yang memang memiliki karakter yang berbeda. Hal tersebut seperti yang dinyatakan oleh salah satu pelanggan Ibu Sri ketika melakukan pelayanan :

“Petugas pelayanan melayani dengan sopan dalam melakukan pelayanan. Tidak peduli tua atau muda mereka memperlakukan hal yang sama. Namun ya memang setiap orang berbeda beda karakter kadang ada yang judes juga. Namun saya rasa mungkin itu memang karakter seseorang yang heterogen”. (Wawancara Pada Senin 4 Januari 2018 Pukul 10.00 WIB)

Mendahulukan kepentingan umum juga termasuk kedalam indikator empati ini. Petugas pelayanan yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna layanan dianggap sudah menunjukkan kualitas pelayanan suatu instansi dengan baik. Sebab, tidak semua individu yang bertugas pada suatu instansi mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan publik. Pegawai loket pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah bersikap baik terhadap pengguna layanan. Pada jam jam istirahat siang hari terlihat petugas yang masih ada diloket pelayanan yang dengan siap siaga melayani pengunjung yang datang disaat jam istirahat. Seperti halnya yang dikatakan oleh pengunjung Bapak Parsungkun berikut ini :

“Petugasnya ada diloket pas jam istirahat makan siang. Ketika saya datang kebetulan jam 12.30an pas jam jam istirahat. Namun ada pegawai yang berjaga di loket untuk siap melayani. Entah mereka bergantian jaga loket entah memang mereka membawa bekal yang bisa dimakan sambil berjaga diloket. Itu sudah baik menurut saya, mereka mau mengorbankan waktu mereka”. (Wawancara Pada Senin 27 Desember 2017 Pukul 10.30)

Sikap empati tidak hanya ditunjukkan antara pegawai dengan masyarakat pemohon, namun juga antara pegawai dengan pegawai yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat. Ini sudah menjadi kewajiban sebagai abdi negara untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak diskriminatif.

Sikap tidak diskriminatif memang sudah seharusnya ditanamkan disetiap jiwa petugas pelayanan disemua instansi, salah satunya petugas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Semua kalangan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik. Tidak hanya itu, petugas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru juga berempati terhadap ibu yang sedang hamil. Petugas mendahulukan ibu hamil karena kasihan jika ibu menunggu terlalu lama. Sehingga pegawai mendahulukan ibu hamil dan meminta maaf kepada pemohon yang selanjutnya. Seperti yang dikatakan salah satu pemohon yaitu Ibu Miyem saat diwawancarai beliau mengatakan :

“Pegawai sudah melakukan pelayanan dengan adil dan tidak diskriminasi. Adanya nomor antrian membuat pelanggan juga mengerti dan sabar. Adapun ibu yang sedang hamil datang membuat perizinan, petugas dengan segera mendahulukan ibu tersebut dan meminta maaf kepada pelanggan yang nomor antriannya sudah dipanggil agar lebih mendahulukan ibu hamil tersebut. Dan baiknya pelanggan yang nomornya sudah dipanggil tadi mengerti dan oke oke saja”. (Wawancara Pada Selasa 5 Januari 2018 Pukul 15.00)

Dari hasil wawancara dan observasi, maka disimpulkan bahwa pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Pekanbaru berempati kepada pelanggan yang datang walaupun masih ada beberapa pelanggan yang memiliki karakter yang berbeda. Petugas bersikap dengan adil dan tidak diskriminasi serta mau mendengarkan keluhan keluhan pemohon yang datang.

5.6 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Sebagai instansi pemerintah yang melakukan penyelenggaraan pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah melakukan beberapa upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Upaya Internal

Di bawah ini beberapa upaya internal yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam peningkatan kualitas pelayanan :

a. Loket Pembayaran Retribusi Melalui Bank Riau Kepri

Untuk mempermudah pelayanan penyetoran retribusi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dibukalah Bank Riau Kepri pada instansi pemerintah tersebut. Dengan adanya upaya pembukaan kantor kas Bank Riau kepri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanna Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ialah untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran retribusi IMB.

Pihak Dinas berharap dengan adanya upaya tersebut dapat meningkatkan pelayanan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Selain itu, upaya ini diharapkan dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat yang ingin membayar retribusi. Bank Riau Kepri tersebut tidak hanya melayani pembayaran retribusi saja, tetapi juga melayani transaksi lainnya seperti layaknya bank.

b. Peningkatan Kapasitas dan Kinerja Aparatur

Dalam meningkatkan kualitas pelayaann pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dilakukanlah kompetensi kerja yang sasarannya diarahkan untuk penguatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan secara internal. Peningkatan kompetensi sumber daya pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana serta penyiapan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan, yang dilakukan dengan penguatan sumber daya aparatur. Peningkatan kapasitas serta kinerja aparatur pegawai dilakukan melalui pelatihan pelatihan pegawai yang mana setiap bulannya akan diberikan *reward* dan *punishment* kepada setiap pegawai yang berprestasi. Hal ini dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.8
Pembagian Penghargaan Kepada Pegawai Berprestasi



Sumber : Olahan Penulis 2018

Ketersediaan aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya masing-masing yang terdiri dari 66 orang baik PNS ataupun Non PNS yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Sebanyak 40 orang lulusan S1, 10 orang lulusan S2, 3 orang lulusan D3 dan 13 orang lulusan SMA.

c. Pendataan dan Arsip Digital

Arsip memiliki peran yang penting dalam perjalanan kehidupan kantor, dikarenakan arsip dapat menjaga daur hidup mulai dari penggunaan, pemeliharaan, penciptaan, pemindahan serta pemusnahannya. Oleh karena itu dibutuhkan sistem yang baik serta proses yang benar. Dalam hal ini arsip ialah suatu rekaman dari suatu kegiatan serta catatan sebuah informasi tentang suatu hal. Dengan demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melakukan pendataan dari semua pemohon serta hambatan masing-masing pemohon. Pendataan dan arsip dilakukan dengan menggunakan

elektronik. Artinya semua data pemohon mulai dari tahun pembuatan, identitas pemohon, hingga bentuk perijinan yang sudah selesai akan di input kekomputer. Selain dokumen diarsipkan secara manual, dokumen juga diarsipkan secara digital. Hal ini juga mempermudah pencarian data sewaktu-waktu diperlukan. Berikut ini merupakan contoh gambar pengarsipan digital :

Gambar 5.9
Pendataan dan Arsip Digital

Daftar Permohonan

Letakkan data permohonan sudah selesai permohonan, sedangkan data permohonan baru sudah selesai permohonan (sudah penyelesaian) seperti data di bawah. Surat ini harus diinput (✓) terlebih dahulu, kemudian dapat diinput (✗) oleh penginput lainnya, dan bisa (✓) diinputkan (✗) dan diinputkan (✗) dan diinputkan (✗).

Tanggal: 30-12-2015

Nama Pemohon/Persusahaan:

Kategori	Tanggal	No. Persewaan	Jenis Persewaan	Nama Pemohon	Apresiasi Tgl. Persewaan Selesai	Daftar dan Data/Informasi Lain	Status Pengarsipan
Q	29-12-2015	151229046		RESPEL OFENDE	-	Ika Shantik,Ami	
Q		Persewaan	Di e Mula Angkutan Barang	Tanpa Survey	31-12-2015	Iris Usaha Angkutan Barang	<input type="button" value="Sudah Diarsip"/>
Q	29-12-2015	151229048		RESPEL OFENDE	-	Ika Shantik,Ami	
Q		Persewaan	Di e Mula Angkutan Barang	Tanpa Survey	31-12-2015	Iris Usaha Angkutan Barang	<input type="button" value="Sudah Diarsip"/>
Q	29-12-2015	151229047		SYAFUL SOERYAT	-	Ika Shantik,Ami	
Q		Persewaan	Di e Mula Angkutan Barang	Tanpa Survey	31-12-2015	Iris Usaha Angkutan Barang	<input type="button" value="Sudah Diarsip"/>
Q	29-12-2015	151229070		DI. SIMAJONS DAHA	-	Yeni Hery,ST	
Q		Persewaan	Di e Mula Angkutan Barang	Tanpa Survey	30-12-2015	Iris Usaha Angkutan Barang	<input type="button" value="Sudah Diarsip"/>
Q	29-12-2015	151229068		PT. KARYA INDONESIA PERBADA	-	Yeni Hery,SE	
Q		Persewaan	Di e Mula Angkutan Barang	Tanpa Survey	30-12-2015	Iris Usaha Angkutan Barang	<input type="button" value="Sudah Diarsip"/>
Q	29-12-2015	151229064		DUMIAT	-	Wina Ardiyana	
Q		Persewaan	Di e Mula Angkutan Barang	Tanpa Survey	30-12-2015	Iris Usaha Angkutan Barang	<input type="button" value="Sudah Diarsip"/>
Q	29-12-2015	151229064		AFRIADI	-	Ika Shantik,Ami	
Q		Persewaan	Di e Mula Angkutan Barang	Tanpa Survey	30-12-2015	Iris Usaha Angkutan Barang	<input type="button" value="Sudah Diarsip"/>

Sumber : Olahan Penulis 2018

Gambar tersebut menunjukkan bahwa semua arsip pemohon telah disimpan pada sebuah alat elektronik. Jika sewaktu-waktu dibutuhkan data pemohon dari tahun lalu maka akan mempermudah pencariannya dengan mencari melalui tahun permohonan dilakukan.

2. Upaya Eksternal

Berikut ini merupakan usaha eksternal yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

a. Pelayanan Perizinan Online

Teknologi dikembangkan untuk memberikan kemudahan kepada manusia. Dalam hal pelaksanaan tugas pemerintah, demi mendukung pelayanan yang cepat dan mudah maka peran teknologi sangat dibutuhkan. Setelah melalui proses yang panjang, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayannya Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru akhirnya memperkenalkan aplikasi SIMOLEK. Berikut ini merupakan contoh gambar aplikasi SIMOLEK :

Gambar 5.10
Aplikasi SIMOLEK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Sumber : Olahan Penulis 2018

SIMOLEK merupakan aplikasi layanan online yang ditujukan agar mempermudah pengguna layanan untuk memastikan proses perizinan yang dilakukan sesuai dengan waktu dan biaya tanpa harus datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Aplikasi SIMOLEK ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan perizinan secara online. Misalnya apakah perizinan usahanya sudah sampai dimana serta seberapa biaya yang dibebankan. Hal tersebut dapat dilihat melalui sistem simolek. Untuk saat ini, pengguna SIMOLEK banyak dilakukan oleh investor, karena sebagian masyarakat belum memahami aplikasi tersebut. Ditambah lagi tidak semua masyarakat memahami alat elektronik. Namun untuk investor rata-rata sudah menggunakan aplikasi tersebut.

b. Sosialisasi Perizinan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi terkait dengan proses perizinan. Sosialisasi dilakukan di media-media lokal pekanbaru, seperti radio, RTv dan surat kabar. Sosialisasi dilakukan agar masyarakat mengerti bagaimana proses atau persyaratan dalam mengurus perizinan. Sosialisasi dilakukan dikecamatan-kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Bagi masyarakat yang memiliki bangunan dan belum mengurus IMBnya diharapkan segera untuk mengurus izin bangunannya, dan bagi masyarakat yang akan mengurus perizinan diharapkan ketika datang untuk mengurus izin sudah melengkapi persyaratan dengan lengkap agar proses pengurusan izin dapat diselesaikan tepat waktu bahkan kurang dari waktu yang ditetapkan.

5.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan IMB Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru

Dalam melaksanakan pelayanan tentunya terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat atau faktor yang berpengaruh terhadap terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan. Berikut ini adalah beberapa faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru :

5.7.1 Faktor Aturan

Faktor aturan merupakan faktor yang penting dalam semua tindakan seseorang. Faktor aturan akan membuat seseorang akan bertindak teratur dan konsisten. Seperti halnya pada DPMPTSP Kota Pekanbaru yang melakukan pelayanan berdasarkan aturan – aturan perundangan-undangan atau aturan pokok yang sudah ditetapkan. Aturan yang telah dibuat akan membuat DPMPTSP konsisten dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan. Hal ini tidak terlepas juga dari pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru yang bekerja konsisten serta teratur dalam menjalankan pekerjaannya.

Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru bekerja mengikuti aturan yang mana aturan kerjanya ialah mengacu pada SOP yang berlaku. Pegawai bekerja sesuai dengan apa yang menjadi tanggungjawab masing-masing karena telah diamanahkan. Misalnya petugas loket pelayanan IMB bertugas sebagai pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat atau pelanggan dimana pegawai

loket IMB setiap harinya bekerja diloket tersebut dan didukung aturan-aturan lainnya seperti harus adil, ramah, disiplin dan bekerja tepat waktu. Dan dari hasil observasi peneliti pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah bekerja secara teratur dan konsisten berdasarkan peraturan yang sudah ditetapkan.

5.7.2 Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ialah faktor yang mempengaruhi keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga memperoleh suatu keyakinan serta ketetapan hati. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dilihat bahwa pegawai DPMPTSP bekerja dengan kesadaran masing-masing bahwa mereka adalah pemberi pelayanan perizinan yang mana sebagai seorang pemberi pelayanan senantiasa bersikap sopan, adil dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan kewajibannya.

Hal ini terlihat dari ketanggapan pegawai yang mana pegawai memang memahami apa yang seharusnya dikerjakan sebagai pemberi layanan. Secara umum petugas pelayanan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai pemberi pelayanan perizinan dan non perizinan. Oleh karena itu, pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru memiliki faktor kesadaran dalam bekerja.

5.7.3 Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak cukup hanya terdiri dari susunan organisasi namun juga ditekankan pada mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem atau prosedur. DPMPTSP Kota Pekanbaru

merupakan sebuah organisasi. DPMPTSP Kota Pekanbaru terdiri dari Kepala Dinas beserta anggota-anggotanya atau staf –stafnya, memiliki aturan organisasi atau aturan kerja, dan memiliki tujuan. Oleh karena itu DPMPTSP Kota Pekanbaru dikatakan sebagai sebuah organisasi.

Pegawai yang bekerja pada DPMPTSP Kota Pekanbaru berarti bekerja dalam sebuah organisasi, yang artinya memiliki prosedur atau sistem untuk mengatur bagaimana jalannya organisasi tersebut. Dengan demikian, pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru bekerja berdasarkan prosedur yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat Kota Pekanbaru terhadap pelayanan yang diberikan.

5.7.4 Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi. Imbalan tersebut dapat berbentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru semua pegawai tanpa terkecuali diberi imbalan atas pekerjaan yang telah mereka lakukan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu berupa gaji berupa uang yang diberikan setiap sebulan sekali. Namun ada imbalan tersendiri untuk beberapa orang yang memiliki jabatan cukup tinggi pada bidang pemerintahan khususnya DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu berupa kendaraan dinas yang digunakan dalam waktu tertentu.

5.7.5 Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Faktor ketrampilan dan kemampuan menekankan pada seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan anggota badan dan peralatan

kerja yang telah disediakan. Sedangkan kemampuan berasal dari kemampuan individu tersebut dalam melakukan pekerjaannya sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan. Pegawai pada DPMPTSP Kota Pekanbaru telah melaksanakan tugas mereka menggunakan alat bantu pekerjaan atau fasilitas yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Faktor ketrampilan dan kemampuan ini akan mempengaruhi pegawai pelayanan dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan yaitu misalnya dalam pelayanan yang cepat dan tepat. Dari hasil observasi peneliti disampaikan bahwa pegawai pada DPMPTSP mampu mengoperasikan alat bantu pelayannya dengan semestinya yang. Kemampuan pegawai pada DPMPTSP Kota Pekanbaru berpengaruh pada tingkat prestasi pegawai yang mana setiap bulannya akan ada pemberian penghargaan kepada pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru yang berprestasi.

Jika pegawai pelayanan mampu melaksanakan penyelenggaraan pelayanan dengan baik dan sesuai harapan serta melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, maka pegawai pelayanan termasuk kedalam kategori pegawai yang berprestasi. Dan apabila terpilih menjadi pegawai yang berprestasi maka akan diberi penghargaan. Oleh karena itu pegawai pada DPMPTSP Kota Pekanbaru berlomba-lomba melakukan yang terbaik untuk masyarakat, untuk DPMPTSP dan untuk dirinya masing-masing.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi tersebut ditarik kesimpulan seperti *pertama*, kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dilihat dari lima indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* ialah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan indikator *tangible* (bukti langsung), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah memenuhi fasilitas atau sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan fasilitas tersedia secara terawat. Fasilitas yang tersedia ialah komputer pelayanan, meja pelayanan, kursi tunggu, AC, print antrian, kantin, mushola, toilet, parkir, kursi roda untuk difabel, tongkat, papan alur pelayanan, papan pemberitahuan biaya pelayanan dan penampilan pegawai yang rapi serta berseragam saat melakukan pelayanan.
- b. Berdasarkan indikator kehandalan (*reliability*), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah mampu menangani keluhan, pegawai pelayanan mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan, pegawai pelayanan memiliki tingkat disiplin yang tinggi, pegawai pelayanan juga cermat serta teliti dalam mengerjakan dokumen perizinan.

- c. Berdasarkan indikator ketanggapan (*responsiveness*), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum menunjukkan sikap yang diharapkan masyarakat. Pelayanan yang kurang ramah membuat pengguna layanan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Walaupun jika ada pelanggan yang membutuhkan bantuan, informasi atau lainnya pasti dibantu, namun sikap judes atau jutek yang membuat masyarakat merasa tidak terlayani dengan baik.
- d. Berdasarkan indikator jaminan (*assurance*), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah melakukan sesuai dengan Perda No 7 Tahun 2012 Kota Pekanbaru. Hal ini ditunjukkan dengan kesesuaian biaya dalam retribusi IMB, yang mana dalam penyetoran retribusi IMB dilakukan melalui Bank Riau Kepri. Jaminan ketepatan waktu yang bahkan sebagian permohonan diselesaikan kurang dari waktu yang ditentukan.
- e. Berdasarkan indikator empati (*emphaty*), Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah menerapkannya sesuai dengan harapan masyarakat seperti bersikap adil dan tidak diskriminasi. Pegawai pelayanan juga mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi.

Kedua, kendala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ialah belum tersedianya ruangan atau pegawai TABG yang *ready* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Hal

tersebut menyebabkan bisa terjadinya kelambanan proses penyelesaian dokumen hingga bahkan penyelesaian dokumen yang tak kunjung usai. Selanjutnya ialah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru hingga kemasyarakat – masyarakat menengah kebawah.

Ketiga, kendala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ialah belum tersedianya ruangan atau pegawai TABG yang *ready* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Hal tersebut menyebabkan bisa terjadinya kelambanan proses penyelesaian dokumen hingga bahkan penyelesaian dokumen yang tak kunjung usai..

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Sudah seharusnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru perlu melakukan sosialisasi hingga kemasyarakat bawah agar masyarakat mengetahui prosedur pelayanan, manfaat pengurusan IMB dan membuat masyarakat ingin segera mengurus IMB bagi yang belum memiliki izin bangunan. Sosialisasi juga perlu dilakukan minimal sebulan sekali, agar masyarakat tidak mencari informasi saat mereka sedang membutuhkan saja.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebaiknya membuat ruang kerja untuk Tim Ahli Bangunan Gedung (TABG)

agar pegawai TABG selalu berada di kantor atau *ready* untuk pengecekan dilapangan, agar menghindari keterlambatan proses perizinan. Sebab untuk pentrasferan dokumen dibutuhkan waktu sekurang kurangnya satu hari. Oleh karena itu sebaiknya beberapa petugas TABG berada di Kantor Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru agar lebih mempercepat proses pembuatan izin.

3. Sebaiknya setiap apel pagi sebelum beraktifitas, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru selalu menasehati pegawai pelayanan khususnya yang perempuan agar dalam keadaan apapun jika sedang bertugas tetap mengutamakan keramahan dan sopan santun. Sebab respon pegawai pelayanan juga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dikarenakan kualitas pelayanan yang dilakukan juga dapat diukur melalui kinerja pegawainya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:Yudistira
- Departemen Pendidikan Nasional. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Dwiyanto, Agus.2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui PelayananPublik*. Yogyakarta:Gajah Mada University
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta:Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda media Group
- Moenir, HAS 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara
- Nazir, Moch 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Pudyatmoko, Y Sri. 2009. *Perizinan Problem Dan Upaya Pembenahan*. Jakarta: Grasindo
- Rosyadi, Slamet. 2010. *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Gavamedia:Jogjakarta
- Sinambela, Litjan Poltak. dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta:Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:AndiOffset

DOKUMEN

- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Yang Berlaku Sementara

LAKIP Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Tahun 2016

Buku Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2017

SKRIPSI DAN TESIS

Deltika Sari Wowor. 2017. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kabupaten Fakfak*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Makasar

Muhammad Tayyib. 2015. *Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar*. Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Makasar

Ananta Budhi Baktiar. 2009. *Kualitas Pelayanan sertifikasi Tanah Melalui Program Larista Di Kabupaten Karanganyar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelesar Maret. Surakarta

Hasnah Elma. 2016. *Jurnal Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu*. Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako. Volume 4 Nomor 12. ISSN: 2302-2019

Muzani. 2015. *Jurnal Kualitas Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Terpadu Kota Palu*. Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako. Volume 3 Nomor 5. ISSN:2302-2019

WEBSITE

Arif, Gunawan. (2016, 25 Februari) Pemkot Pekanbaru Tak Layani IMB, Ini Penyebabnya. Kabar24[online]. Halaman 3. Tersedia: <http://kabar24.bisnis.com/read/20160225/78/522681/pemkot-pekanbaru-tak-layani-imb-ini-penyebabnya> diakses pada 4 Juni 2017 15.25

Alex. (2017, 4 September). DPRD Riau Sudah Pastikan Pengesahan RTRW Dilaksanakan 11 September 2017. Tribun Pekanbaru[online]. Halaman 2. Tersedia <https://www.google.co.id/amp/pekanbaru.tribunnews.com/amp/2017/09/0>

[4/dprd-riau-sudah-pastikan-pengesahan-rtrw-dilaksanakan-11-november-2017](#)

diakses pada 17 Oktober 2017 Pukul 10.03 WIB.

Syaiful Misgiono. (2017, 25 September). Pemegang IMB Sementara Urus Kembali IMB Tetapnya. Tribun Pekanbaru[online]. Halaman 2. Tersedia: <http://pekanbaru.tribunnews.com/2017/09/25/rtrw-disahkan-pemko-minta-pemegang-imb-sementara-urus-kembali-imb-tetapnya> diakses pada 03 Oktober 2017 Pukul 20.11 WIB