

KINERJA PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Aulia Kharisma, Meyzi Heriyanto, dan Chalid Sahuri

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Wadya Jl. H. R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

Abstract: Performance of Integrated Licensing Services. The study aims to find out how the performance of integrated licensing services in Pelalawan Kabupten as well as to know what constraints faced. Methods in this study using qualitative, ie data obtained in the form of interviews and questionnaires processed through qualitative data analysis. In general, this study can be concluded that the Analysis of Service Performance in Integrated Licensing Service Office and Capital Investment of Pelalawan District The success of permit service at Pelalawan District's Integrated Licensing Service and Licensing Service (BPMP2T) has been "good enough" either because it has reached the medium level.

Keywords: performance, service, integrated licensing

Abstrak: Kinerja Pelayanan Perizinan Terpadu. Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan perizinan terpadu di Kabupten Pelalawan serta mengetahui kendala-kendala apa sajakah yang dihadapi. Metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif, yaitu data-data yang diperoleh dalam bentuk hasil wawancara dan kuesioner diolah melalui analisis data secara kualitatif. Secara umum, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa analisis kinerja pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pelalawan keberhasilan pelayanan izin di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan sudah "cukup baik" baik karena telah mencapai tingkatan sedang.

Kata kunci: kinerja, pelayanan, perizinan terpadu

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya (Rudianto, 2005). Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Dalam menjalankan fungsi pe-

layanannya, organisasi publik melalui para birokratnya akan dihadapkan pada masyarakat atau publik yang mempunyai kepentingan atau kebutuhan atas jasa publik.

Unsur terpenting dari sebuah sistem pelayanan publik yang belum diatur secara lebih jelas dan tegas di dalam sistem pelayanan publik di Indonesia dewasa ini adalah Kode Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan Publik (*Code of Conduct For Public Servants*). Hal ini menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, terutama bila disadari bahwa sebagian besar dari permasalahan dan keluhan mengenai pelayanan publik di Indonesia dapat dikembalikan pada unsur manusia pengemban fungsi pelayanan publiknya. Kehadiran sebuah *Code of Conduct* yang selengkap-mungkin akan lebih mengkokohkan struktur dasar dari sistem pelayanan Publik Indonesia.

Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Rendahnya kualitas pelayanan public yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Didalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah.

Kabupaten Pelalawan adalah salah satu kabupaten dengan tingkat kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang tinggi membutuhkan peran pemerintah agar dapat mengakomodasi setiap bentuk kebutuhan tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Pelalawan ialah dengan melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat dalam bidang perizinan maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kinerja pegawai. Dalam mendukung tugas dan fungsi tersebut Pemerintah Kabupaten Pelalawan telah membentuk Susunan Organisasi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2012 yang diimplementasikan dengan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor : 23 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Wewenang Menandatangani Perijinan dan Non Perijinan Kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan serta mempedomani Peraturan Daerah Nomor 48 Tahun 2013 tentang Standar Prosedur Pelayanan Perizinan Non Perizinan dan Peraturan Bupati Kabupaten Pelalawan Nomor 33 Tahun 2014 tentang Standar Prosedur Pelayanan Perizininan Badan Penanaman Mo-

dal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan.

Fenomena yang ada di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan yaitu; jangka waktu penyelesaian surat-surat izin yang diterbitkan memakan waktu yang lumayan lama, tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diterbitkan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan. Bertitik tolak adanya persoalan kinerja organisasi yang dihadapi Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Pelalawan, mendorong penulis untuk meneliti bagaimana kinerja pelayanan perizinan terpadu pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Pelalawan? Menurut Sampara (1999), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak. Menurut Pandji Santosa, Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Mangkunegara 2005 dalam (Yusri 2013) kinerja adalah: "Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan

tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Bernardin dan Russel (dalam Zeitheml, 2006), mengutarakan pengukuran kinerja merupakan tindakan penilaian yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada dalam organisasi. Dari hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik memberikan respon tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan pada titik mana organisasi memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan & pengendalian. Secara umum kriteria yang digunakan adalah kuantitas, waktu yang digunakan, jabatan yang dipegang, absensi dan ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan. Kriteria yang mana yang digunakan adalah berbeda antara pekerjaan yang satu dengan yang lain. Jadi, pengukuran kinerja tergantung pada jenis pekerjaan dari apa yang dihasilkan oleh organisasi atau insitusi yang berkepentingan.

Dalam mengukur indikator menurut Bernardin dan Russel (2008), mengutarakan untuk pengukuran kinerja atau hasil kerja dari seseorang pegawai digunakan sebuah daftar pertanyaan yang berisikan beberapa dimensi tentang hasil kerja atau kinerja. Ada 5 (lima) kriteria untuk menilai kinerja pegawai yaitu :

1. Kualitas pekerjaan, nilai dimana proses atau hasil dari ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan kesempurnaan pekerjaan itu sendiri;
2. Kuantitas pekerjaan, jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan, & ditandakan seperti nilai uang, jumlah barang, atau jumlah kegiatan yang telah dikerjakan atau yang terlaksana;
3. Ketetapan waktu, nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang ditentukan;

4. Kebutuhan atau pengawasan, dimana pegawai tanpa ragu untuk meminta bantuan atau petunjuk dari supervisor untuk melaksanakan pekerjaan akan terhindar dari kekeliruan yang berakibat buruk bagi organisasi;

5. Hubungan antar pribadi, dimana dalam meningkatkan kinerja pegawai, haruslah terjalin kerjasama antar pegawai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Pelalawan.

METODE

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Pelalawan dengan informan penelitian terdiri dari pegawai Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Pelalawan yang berjumlah 25 (dua puluh lima) orang dan *customer/* pelanggan yang dipilih secara *insidental*.. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL

Hasil rekapitulasi jawaban responden tentang Analisis Pelayanan Perizinan Pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan dengan masyarakat yang pernah melakukan izin yang mengatakan bahwa:

Tabel 1. Jawaban Responden tentang Analisis Pelayanan Perizinan Pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan.

No	Pertanyaan	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	2	3	4	5	6
1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan ?	8	17	-	25
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	5	20	-	25
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ?	6	16	2	25
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan ?	4	18	3	25
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan perizinan ?	4	16	5	25
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan ?	6	17	2	25
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan?	3	20	2	25
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan ?	5	15	5	25
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan ?	7	19	-	25
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?	5	18	2	25
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan perizinan ?	5	15	5	25
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan dan keamanan di lingkungan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan?	10	15	-	25
Jumlah		68	206	26	300
Rata-rata		6	18	1	25
Persentase		24 %	72%	4 %	100%

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan nilai rata-rata sebesar 18 (delapan belas) dan Kepuasan Pelayanan Publik sebesar 72% yang berarti cukup baik. Sedangkan apabila nilai per unsur pelayanan tersebut dikonversi dengan nilai rata-rata 18 (delapan belas) tersebut sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN./2/2004 maka hasil penjumlahan masing-masing unit pelayanan tersebut kemudian dikonversi dengan angka pengali 25 untuk mendapatkan nilai Unit Pelayanan. Sehingga menghasilkan 72% yang berarti unit pelayanan Kantor

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan mendapatkan nilai “*Cukup Baik*”.

Hasil Wawancara dengan Kepala Badan Bidang Pelayanan Perizinan non usaha telah menetapkan standar untuk mekanisme penyelenggaraan perizinan, menyatakan:

“Tugas kami adalah melayani administrasi untuk perizinan yang diajukan masyarakat, sedangkan yang akan menentukan izin yang di ajukan oleh masyarakat diterima atau di tolak adalah tim teknis dari SKPD terkait yang tentunya lebih memiliki kompetensi untuk mengambil keputusan itu.”

Dalam mekanisme pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelal-

wan, masyarakat langsung mendaftarkan diri untuk mengajukan perizinan yang dibutuhkan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, kemudian pemohon menunggu kedatangan tim teknis untuk meninjau lokasi usaha pemohon. Tim teknis juga yang menentukan disetujui atau ditolaknya permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Setelah semua pengolahan dokumen yang dilaksanakan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan selesai, pemohon cukup mendatangi tempat yang sama untuk membayar retribusi tempat usaha berdasarkan perhitungan yang dilakukan oleh tim teknis, karena di dalam Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan sendiri telah disediakan loket pembayaran Bank. Setelah itu masyarakat dapat mengambil surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang mereka butuhkan di loket penyerahan izin.

Tanggapan yang diberikan masyarakat untuk biaya pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan juga cukup positif dengan menggratiskan biaya pelayanan dan lebih terbuka dalam penetapannya. Seperti yang disampaikan oleh Hj. Lija bahwa:

“Saya datang di kantor BPMP2T mengurus SIUP untuk usaha konstruksi milik saya, awalnya saya mengira biayanya cukup mahal tapi ketika saya akan mengambil surat izinnya ternyata untuk SIUP tidak dikenakan biaya, hanya biaya pembelian materai, tidak ada biaya lain yang diminta oleh petugasnya.”

Komunikasi yang baik antara petugas dan pemohon tentu akan berimbas terhadap tanggapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pelalawan. Oleh karena itu sebaiknya disamping melayani aparat pelayanan juga dapat membantu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan perizinan.

Berdasarkan dari data informan dapat diketahui bahwa dalam mekanisme pelayanan perizinan di BP2TPM, masyarakat langsung mendaftarkan diri untuk mengajukan perizinan yang dibutuhkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, kemudian pemohon menunggu. Pada proses pengurusan perizinan harus dilakukan langsung oleh masyarakat ke instansi atau unit yang menerbitkan surat izin tersebut. Umumnya masyarakat baru mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi dan apa yang harus dilakukan setelah mendatangi instansi yang terkait. Masyarakat mendatangi sendiri meja per meja dan orang perorang yang terkait dengan perizinan. Pada tiap meja ini, rawan terjadi pungutan liar (pungli).

PEMBAHASAN

Pembentukan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan yang salah satunya adalah mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting, seperti waktu yang dihabiskan oleh pemohon izin untuk mendatangi berbagai instansi. Koordinasi yang lebih baik antar instansi yang terkait dengan perizinan juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.

Adapun maksud dan tujuan yakni tertibnya administrasi pelayanan perizinan dan meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah) Kabupaten Pelalawan. Untuk memperoleh efektivitas Pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi.

Dan analisa data yang diperlukan akan diuraikan sesuai dengan indikator penelitian dalam konsep Efektivitas Pelayanan, Meliputi: Keluwesan Adaptasi, Produktivitas Kerja, Kepuasan Kerja, dan Pencapaian Sumber Daya :

1. Keluwesan - Adaptasi Merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk me-

- ngubah prosedur standar operasinya jika lingkungan di tempat itu berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan. Untuk jangka waktu yang diberikan pihak BPMP2T dalam mengurus perizinan yaitu memakai 2 (dua) pola, pola pertama tidak memakai survey memakan waktu 3 hari kerja. Sedangkan pola kedua yang memakan waktu 15 hari kerja. Dalam proses perizinan pihak BPMP2T jika syaratnya tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon izin, dan dapat diterima kembali apabila persyaratannya sudah lengkap. Dalam hal berlaku izinya apabila sudah habis maka pihak instansi terkait dalam hal ini adalah dalam hal ini bekerja sama dengan SATPOL PP sebagai pihak penegak dalam hal menjalankan Perda, apabila ada oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dalam hal prosedur seperti masih terpasangnya reklame walaupun masa berlakunya sudah habis.
2. Produktivitas Merupakan kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi. Dapat diukur menurut tiga tangkatan: angkatan individual, kelompok, dan keseluruhan organisasi. Ini bukan ukuran efisiensi, tidak ada perhitungan nisbah biaya dan keluaran. Dalam hal meningkatkan produktivitas pelayanan pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan setiap tahunnya mengadakan sosialisasi ke Kecamatan-Kecamatan Kabupaten Pelalawan dalam rangka menyampaikan prosedur pelayanan perizinan dan tata cara pengurusan perizinan yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat -masyarakat yang berada di Kecamatan masing-masing. Metode yang digunakan untuk menjelaskan kepada masyarakat penerima izin reklame dan menjelaskan ketentuan-ketentuan tentang masa berlakunya izin kepada masyarakat penerima izin reklame. Yang diinginkan itu adalah kualitas pelayanan yang cepat sesuai dengan MOTTO instansi Badan kami yaitu C.A.K.A.P.
 3. Kepuasan Kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranannya atau pekerjaannya dalam organisasi. Kritikan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat penerima izin reklame diambil sebagai bahan evaluasi kearah kebaikan pelayanan di masa mendatang. Permasalahan dalam rangka pelayanan masyarakat di diskusikan di Bidang Pelayanan. Pihak BPMP2T menerima kritikan dan saran itu dengan baik, membuat dan meletakkan beberapa kotak saran di beberapa sudut kantor BPMP2T untuk mengetahui jenis-jenis dan masukan-masukan seperti apa saja yang diterima kepada pihak BPMP2T. Kepedulian pegawai dalam melayani urusan izin reklame sudah berjalan dengan baik, serta perhatiannya kepada masyarakat penerima izin reklame juga sudah digolongkan baik. Begitu juga dengan pemahaman dari pegawai mengenai saran dan kritik juga sudah diterima dengan baik. Saran dan kritik ditanggapi sepenuhnya oleh para pegawai dan akan dikordinasikan pada waktu rapat koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Survey Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kabupaten Pelalawan.
 4. Pencapaian Sumber Daya Pencapaian Sumber Daya merupakan batasan keberhasilan organisasi berinteraksinya memperoleh sumber daya yang langka dan berharga yang diperlukannya untuk operasi yang efektif. Hal ini dipandang dari jangka panjang yang optimum dan bukan rencana jangka pendek yang maksimal Setiap permasalahan dirapatkan dalam ruang lingkup tim teknis dan bidang pelayanan. Untuk meningkatkan kesadaran bahwa setiap pergerakan dari pegawai pasti di-

perhatikan oleh masyarakat penerima izin baik itu secara sengaja maupun tidak disengaja. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan mengenai pelayanan perizinan dan penanaman modal maka akan meningkatkan kompetensi dari pegawai kepada masyarakat penerima izin. Pelayanan dengan tepat dan akurat serta dapat dipercaya juga menjadi kunci bagaimana dapat perhatian dari masyarakat penerima izin reklame di Kabupaten Pelalawan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan adalah Sumber Daya Manusia dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis di dalam organisasi. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman SDM yang diperlukan, namun kemampuan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki SDM juga modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya.

Kepemimpinan yang arif dan bijaksana juga dapat memberikan motivasi dan dorongan kepada setiap bawahannya agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Untuk itu hendaknya pimpinan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan kesalahan.

Sarana dan prasarana pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan, dalam hal ini masih adanya beberapa kekurangan dalam kelengkapan sarana pelayanan maupun sarana kerja bagi pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pelalawan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bah-

wa Analisis Kinerja Pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Pelalawan Keberhasilan pelayanan izin adalah dengan mempedomani SOP (Standar Operasional Prosedur) nya dengan baik, sehingga berjalan dengan baik dan lancar. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu & Penanaman Modal Kabupaten Pelalawan sebagai penyelenggara pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Pelalawan di harapkan dapat menjalankan kewajibannya menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan sistem yang lebih baik dan tepat seperti yang diharapkan bersama, baik oleh masyarakat maupun pemerintah. Melalui regulasi yang jelas dan tepat, persyaratan yang jelas, mekanisme yang sederhana, waktu yang lebih singkat dan pembiayaan yang wajar dan terbuka maka proses penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Pelalawan menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat disamping itu akan menjadi salah satu indikator dalam keberhasilan Pemerintah Daerah menjalankan fungsinya sebagai abdi Negara maupun sebagai abdi masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Bermadin dan Russel. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi
- Kirom, Bahrul 2009 *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung, Pustaka reka cipta.
- Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahsun, Mohamad.(2004). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. BPFE.
- Sampara,Lukman.1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Winarsih, Ratminto.2006. *Manajemen Pelayanan,Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizin's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.