

# PELAYANAN PERIZINAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**Zulmei Akhirisya, Meyzi Heriyanto, dan Harapan Tua R.F.S**

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas, KM. 12,5 Panam Pekanbaru

**Abstract: Licensing Services for Trading Business Licenses at the One-stop Integrated Investment and Services Office.** This study aims to determine the licensing services one-stop service permit for the city of Pekanbaru. The research method is qualitative. Research informants were the Head and Secretary of the Pekanbaru DPMPTSP Office, Head of District, community service employees and entrepreneurs. Data collection techniques are interviews and observation. Data analysis through data reduction procedures, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the licensing service for issuing permits and extending SIUP permits in Pekanbaru City DPMPTSP can be seen from the attitude of employees who are very responsive in serving the people who come to them, the officers try to know the desires and wishes of service users.

**Key words:** integrated services, licensing, permits, one door

**Abstrak: Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan perizinan surat izin pelayanan terpadu satu pintu Kota Pekanbaru. Metode penelitian adalah kualitatif. Informan penelitian adalah Kepala dan Sekretaris Dinas DPMPTSP Pekanbaru, Kabid, pegawai pelayanan masyarakat dan pengusaha. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi. Analisis data melalui prosedur reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan penerbitan dan perpanjangan izin SIUP di DPMPTSP Kota Pekanbaru dapat diketahui dari sikap pegawai yang sangat tanggap dalam melayani masyarakat yang datang kepada mereka, petugas berusaha mengetahui keinginan dan kemauan pengguna layanan.

**Kata kunci:** pelayanan terpadu, perizinan, surat izin, satu pintu

## PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan pada sektor publik sebagai suatu keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dituntut memiliki karakteristik, memiliki dasar hukum yang jelas. Manajemen pelayanan publik memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani (*wide stakeholders*), dan memiliki tujuan sosial serta akuntabel. Untuk mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan

dicirikan dengan lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan, pemberdayaan masyarakat melalui sistem kompetisi dan didasarkan pada visi, misi, tujuan, dan sasaran. Secara finansial, di dalam diri setiap aparatur pemerintah melekat peran, tugas, dan tanggung jawab yang tentunya dilandasi oleh nilai, kode etik, dan moral.

Dengan adanya pelayanan perizinan yang berkualitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah diharapkan bukan hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi instansi tersebut tetapi juga kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Sebagai gambaran selama

rentang tahun 2014 s/d 2017 jumlah badan usaha yang melakukan pengurusan izin usaha melalui penerbitan SIUP oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru diketahui dari tabel berikut ini:

**Tabel 1. Penerbitan Izin SIUP Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru Periode 2013 s/d 2017**

Tahun	Surat Izin Usaha Perdagangan			Jumlah SIUP
	SIUP Kecil (Rp. 0-500 Juta)	SIUP Menengah (Rp. 500 Juta-10 Miliar)	SIUP Besar (Rp. 10 Miliar Keatas)	
2013	2.888	959	52	3.899
2014	2.527	1.124	112	3.763
2015	2.297	951	140	3.388
2016	2.611	1.106	110	3.827
September 2017	1.751	814	54	2.619

Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2018

Berdasarkan observasi awal penulis di lapangan fenomena yang terjadi saat ini terkait dengan pelayanan terhadap penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru diantaranya:

- 1) Masih ditemukannya masyarakat/pelaku usaha yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru pada saat masyarakat mengurus perizinan penerbitan SIUP nya seperti: kurang cepatnya pelayanan yang diberikan dan panjangnya prosedur pengurusan administrasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan.
- 2) Media informasi yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru seperti website sering tidak bisa diakses, layar informasi yang ada di loket pelayanan sering tidak hidup sehingga apabila terjadi pengaduan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru sering tidak bisa di input, kadang mereka ada yang kembali kerumah lagi dikarenakan merasa kesal tidak mendapat pelayanan yang baik.
- 3) Beberapa betugas pelayanan masih ada yang belum paham terkait mekanisme pengurusan perizinan penerbitan SIUP sehingga dalam proses pelayanannya membutuhkan waktu yang cukup lama.

- 4) Masih ditemukannya masyarakat/pelaku usaha yang mengurus perizinan penerbitan SIUP nya tidak diloket yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru sehingga membuat tata kelola administrasi pengelolaan perizinan penerbitan SIUP di DPMPTSP Kota Pekanbaru sedikit terganggu

Beberapa fenomena masalah yang muncul tersebut maka pertanyaan penelitian adalah bagaimana pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan perdagangan?.

Sementara itu Dwiyanto (2010), mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa. Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui "*consumer behaviour*" (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Barata (2013) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2011) adalah 1). Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) Kecocokan untuk pemakaian, 3) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, 4) Bebas dari kerusakan/cacat, 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan 7)

Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Di samping itu kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu kepada pengertian pokok berikut ini :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Gasperz, (2015)  
Barata (2013) pelayanan merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisai. Boediono (2013) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum (Boediono, 2013). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh Aparat Pajak.

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2011) terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan berjalan baik atau tidak. Dimensi kualitas pelayanan tersebut terdiri dari:

1) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika

mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional.

3) Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik dan jaminan keamanan.

4) Empati (*Empathy*)

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

5) Wujud fisik (*Tangibility*)

Organisasi harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan.

Sementara Garvin (2010) mengembangkan delapan dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dengan analisis sebagai berikut :

- 1) Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik skunder
- 3) Kehandalan (*reability*), kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau kegagalan
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance for specification*) yaitu sejauh mana karakteristik design dengan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditentukan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan
- 6) *Service Ability*, yaitu kemampuan melakukan perbaikan terjadi kekeliruan
- 7) Estetika (*aesthetitics*), yaitu daya tarik terhadap panca indera
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perpeiced quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan perizinan surat izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan penelitian adalah Kepala, Sekretaris, Kabid-kabid, pegawai pelayanan, dan masyarakat pengusaha. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi. Analisis data melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL

Secara umum pelayanan adalah sebuah usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Karena pelayanan merupakan bagian yang penting dalam kehidupan masyarakat, maka pelaksana kebijakan yang melayani masyarakat dituntut untuk mampu melaksanakan fungsi pelayanan secara maksimal melalui penerapan sistem yang mampu diakses seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik termasuk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya termasuk dalam mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Terselenggaranya pelayanan publik yang baik di yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru tergantung dari kondisi birokrasi di miliki oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru itu sendiri. Kondisi birokrasi yang dimiliki memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Dalam sektor pelayanan kepada masyarakat, peningkatan bidang pelayanan sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan.

Terdapat lima dimensi kualitas dalam mengukur pelayanan yang baik, yaitu terdiri dari: wujud fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut merupakan variabel bebas. Adapun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Wujud fisik (*tangibility*) berkenaan dengan ketersediaan sarana dan prasarana (fasilitas fisik) serta penampilan petugas. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya; (2) Kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan, akurat dan dapat dipercaya; (3) Ketanggapan (*responsiveness*) berkenaan dengan kesiapan petugas membantu; (4) jaminan (*assurance*) menyangkut pengetahuan, kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik dan jaminan keamanan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat; (5) Empati (*empathy*) berarti petugas memahami kebutuhan masyarakat dengan memberikan perhatian yang ikhlas.

## PEMBAHASAN

*Tangible* (berwujud) merupakan ketersediaan sarana dan prasarana (fasilitas fisik) yang ada pada DPMPTSP Kota Pekanbaru. Dimensi *Tangible* (berwujud) dapat diukur melalui penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi dalam Pelayanan Pegawai di kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat yang mengurus perizinan SIUP nya di DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai pengguna layanan sudah baik maka pengguna layanan akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan perizinan SIUP yang ada di DPMPTSP Kota Pekanbaru namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan perizinan SIUP yang diberikan pegawai administrasi yang ada di DPMPTSP Kota Pekanbaru. Untuk mengukur kualitas pelayanan perizininan SIUP pada DPMPTSP Kota Pekanbaru dilihat dari dimensi tangibel (berwujud) dapat diukur

melalui indikator penampilan, penampilan adalah bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang yang dapat dijadikan sebagai sarana komunikasi dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja terutama bidang pekerjaan yang selalu berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Penampilan diri seseorang tidak hanya tergantung pada penampilan secara fisik, tetapi didukung oleh penampilan dari dalam diri yang pada umumnya diidentikkan sebagai kepribadian.

Penampilan fisik adalah penampilan seorang individu yang tampak dari luar. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menunjukkan penampilan fisik yang menarik dan menimbulkan kesan yang positif dihadapan kolega dan pelanggan, antara lain :

- 1) Berpenampilan bersih dan rapi
- 2) Berpenampilan serasi
- 3) Sikap tubuh yang baik
- 4) Tutar kata yang baik dan ramah

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan dalam penyerbitan SIUP yang diberikan kepada masyarakat. Berkaitan dengan penampilan pegawai yang memberikan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru, dimana pegawai yang bertugas di meja layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru Bapak Muhammad Jamil, M.Ag, M.Si berdasarkan hasil wawancara penulis sebagai berikut:

*“Dalam memberikan layanan perizinan SIUP kepada masyarakat, penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses penyelenggaraan pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut. Selain itu, penampilan*

*Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Pemerintah Kota Pekanbaru dan pada hari-hari tertentu ada pakaian khusus untuk memberikan kesan berbeda terhadap layanan yang diberikan, semuanya itu dilaksanakan dalam upaya memberikan kenyamanan kepada setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru”. (Wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru Tanggal 18 Januari 2019).*

Pendapat yang sama disampaikan oleh Bapak Rudi Sagara salah seorang warga masyarakat yang memiliki usaha bangunan sedang mengurus perpanjangan SIUP nya dengan pegawai administrasi yang ada di meja layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai berikut:

*“Kalau menurut saya pribadi selama saya berada di ruangan pelayanan administrasi pada kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru ini, saya menilai Penampilan pegawai disini sudah rapi, sopan dan enak dipandang, hampir seluruh pegawai administrasi bagian pelayanan berpakaian rapi dan sopan terkadang saya juga melihat atribut pakaian seperti tanda pengenal dan logo lainnya terpajang di baju para pegawai disini, secara kasat mata kalau saya nilai petugas pelayanan untuk SIUP ini sudah baiklah cara berpakaianya.” (Wawancara dengan Bapak Rudi Sagara Tanggal 18 Januari 2019).*

Senada dengan hal tersebut Maya Zaida selaku pegawai administrasi yang bertugas sebagai Petugas Informasi/Bidang pelayanan perizinan SIUP pada DPMPTSP Kota Pekanbaru mengatakan bahwa”

*“Selaku petugas layanan, dalam berpenampilan kami disini senantiasa dituntut untuk menimbulkan kesan yang positif bagi setiap orang.*

*Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan perizinan SIUP yang ada pada DPMPTSP Kota Pekanbaru karena ini sudah bagian dari komitmen kami bersama dikantor ini dan bagi kami berpenampilan rapi dan memakai atribut pakaian yang lengkap sebuah jaminan pelayanan yang prima dari kami kepada pihak yang dilayani. Saya pribadi sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh organisasi DPMPTSP Kota Pekanbaru apalagi pimpinan disini akan menegur secara langsung apabila ada pegawai layanan yang berpenampilan tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku disini.” (Wawancara dengan Maya Zaida, tanggal 18 Januari 2019).*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A Bapak Mayanto,S.Sos sebagai berikut:

*“Pemberian proses layanan dalam penerbitan perizinan SIUP, pegawai disini senantiasa mengedepankan kualitas pelayanan. Kualitas dimaksud tidak semata-mata kepada hasil layanan saja akan tetapi dengan berpenampilan menarik, sopan dan enak dipandang maka akan menimbulkan kesan profesionalitas dalam bekerja dan ini sudah menjadi komitmen kami bersama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A, tanggal 18 Januari 2019)*

Kepribadian dalam bekerja merupakan keseluruhan dari sifat, sikap, dan watak seseorang individu yang tampak pada pola perilaku yang dapat membedakannya dengan individu lain dalam menjalankan pekerjaan. Kepribadian yang terbentuk pada seseorang dalam bekerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sebagai berikut :

- 1) Faktor biologis
- 2) Faktor kekeluargaan
- 3) Faktor sosial dan lingkungan
- 4) Faktor kultural dan peradaban

Keempat faktor tersebut berpengaruh besar dalam menentukan kepribadian seseorang dalam bekerja. Besar kecilnya pengaruh tiap-tiap faktor terhadap tiap-tiap individu berbeda beda.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan serta fakta-fakta yang ada dilapangan terkait penelitian tentang pelaksanaan pelayanan perizinan SIUP pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Pelayanan perizinan penerbitan dan perpanjangan izin SIUP di DPMPTSP Kota Pekanbaru dapat diketahui dari sikap pegawai yang sangat tanggap dalam melayani masyarakat yang datang kepada mereka, petugas berusaha mengetahui keinginan dan kemauan pengguna layanan. Selain itu para pegawai perizinan penerbitan SIUP senantiasa merespon keinginan masyarakat dan dengan tanggap pula untuk menyelesaikannya, semua keluhan masyarakat direspon dengan baik oleh petugas layanan dan pada saat mereka membuat kesalahan maka dengan sadar mereka mengakui kesalahan tersebut selain itu adanya rapat intern yang dilaksanakan satu kali dalam seminggu untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan SIUP guna tercapainya tujuan pelayanan sebagaimana yang tertuang dalam maklumat pelayanan Pemerintah Kota Pekanbaru
- 2) Adapun faktor-faktor pendukung pelayanan perizinan penerbitan dan perpanjangan izin SIUP di DPMPTSP Kota Pekanbaru adalah adanya semangat yang diberikan antar sesama pegawai demi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan perizinan SIUP dan adanya penanaman kesadaran yang dimiliki oleh pegawai dalam melayani setiap

orang dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Sementara itu faktor yang menjadi penghambat pelayanan perizinan penerbitan dan perpanjangan izin SIUP di DPMPSTSP Kota Pekanbaru adalah kurangnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian di bidang informasi teknologi yang berbasis website aplikasi pelayanan dan adanya anggapan sebagian masyarakat tentang keberadaan izin usaha SIUP sebagai langkah pemerintah dalam mempersulit pengusaha dalam mengembangkan bisnisnya.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pekanggan). Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpakakan. Cetakan Kedua. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2010, Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Yogyakarta: Gadjahmada Universtiy Press.
- Garvin, David. 2010, Dimensi Pelayanan Yang Berkualitas. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Gasperz, Vincent. 2005.Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Manajemen Jasa Pelayanan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.