



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

**EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS SISTEM INFORMASI
PELAYANAN TERPADU DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Wemsita Riani

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : wemsitariani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk pegawai menggunakan teknik Sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang berjumlah 38 orang, dan untuk Unsur masyarakat pengguna pelayanan, menggunakan teknik Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pengguna pelayanan perizinan yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti yang mana di tetapkan berjumlah 42 orang. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata total 268 berarti berada pada interval Baik, hanya saja terdapat kendala masalah jaringan yang terkadang kurang bagus, serta Petugas yang kadang tidak berada di tempat.

Keywords: Evaluasi Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu

Abstract

This research was conducted at the One Stop Integrated Investment Service and Manpower of Kuantan Singingi Regency. The purpose of this research is to find out how the Licensing Services Based on Integrated Services Information Systems at the Investment Office of One Stop Integrated Services and Workforce in Kuantan Singingi Regency Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this research is How to Licensing Services Based on Integrated Services Information Systems at the Investment Office of One Stop Services and Workforce in Kuantan Singingi Regency Kuantan Singingi Regency. Sampling technique for employees using saturated sampling technique, i.e. all populations are sampled, amounting to 38 people, and for the public service users, using the Accidental Sampling technique is a sampling technique based on coincidence, namely users of licensing services that incidentally / incidentally meet with which researchers set at 42 people. The results of the distribution of the questionnaire show that the Integrated Service Information System-Based Licensing Service at the One Stop Investment Service and Manpower Services of Kuantan Singingi Regency which produces a total average value of 268 means that it is at a Good interval, it's just that there are network problems that are sometimes not good, as well as Officers who are sometimes absent.



Keywords : Evaluation, Licensing Services Based On Integrated Service Information System

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang. Pelayanan publik dapat disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Diantara dua penyedia pelayanan publik tersebut, masyarakat tentu lebih sering berinteraksi dengan pemerintah karena terdapat beberapa bentuk pelayanan yang hanya bisa dipenuhi oleh pemerintah saja. Selain itu pemerintah juga memiliki peranan lebih banyak dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat dibanding dengan pihak swasta.

Indonesia mempunyai wilayah yang luas dan kompleks dimana dalam rangka mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak mungkin semua diserahkan kepada pemerintah pusat. Setiap daerah diberikan kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri yang disebut dengan otonomi daerah. Oleh karena itu diberlakukan adanya desentralisasi, yaitu adanya penyerahan wewenang kepada daerah-daerah otonom untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Pada tiga keuntungan adanya desentralisasi ini adalah masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam pengelolaan daerahnya serta kebutuhan masyarakat di daerah diharapkan dapat lebih mudah untuk terpenuhi karena tidak harus jauh-jauh mengurus segala sesuatunya ke pemerintah pusat

Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/Badan/Dinas saja

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan Oleh PTSP Meliputi:

- a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;



- b. penerbitan dokumen izin dan nonizin;
- c. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
- d. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP. Manajemen PTSP meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi

Data menunjukkan bahwa investasi di Indonesia dari waktu ke waktu mengalami penurunan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan dalam pelayanan. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka perbaikan dalam pelayanan adalah dengan diterbitkannya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan antara lain.

1. Penyederhanaan Sistem dan Prosedur Perizinan Usaha;
2. Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah;
3. Pemangkasan waktu dan biaya perizinan;
4. Perbaikan sistem pelayanan;
5. Perbaikan sistem informasi, dan;
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses pelayanan perizinan

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalambentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan.

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Riau, dalam pembangunan menuju masyarakat sejahtera pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi memiliki visi "Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi Yang Unggul, Sejahtera, Agamis Dan Harmonis". Sedangkan misi yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, yaitu:

- a. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang prima;
- b. Meningkatkan sumberdaya manusia yang sehat, cerdas dan produktif;
- c. Mengembangkan perekonomian masyarakat yang mandiri dan berdaya saing guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat berbasis pertanian dan pariwisata;
- d. Meningkatkan tata kelola sumber daya alam berdasarkan perencanaan tata ruang yang berwawasan lingkungan;



- e. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang berkualitas dan merata;
- f. Meningkatkan suasana kehidupan yang agamis dan melestarikan nilai-nilai budaya.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Dan Nonperizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. pelayanan terpadu satu pintu , yang selanjutnya disebut PTSP adalah pelayanan secara integrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu dan satu tempat.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah menggunakan menyelenggarakan perizinan berbasis Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu, Sistem Informasi Pelayanan Terpadu adalah sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri.

Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi, sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu kota Kabupaten Kuantan Singingi sebagai wujud nyata komitmen Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan.

Salah satu bentuk pelayanan umum kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, ekonomis, adil, dan merata. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan.



Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Kuantan Singingi. Kabupaten Kuantan Singingi memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat kegiatan pemerintahan daerah, kegiatan perekonomian, pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Di Kabupaten Kuantan Singingi kantor yang mengurus tentang perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK).

Pelayanan perizinan (SIPPADU) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani perizinan memiliki mekanisme perizinan yang telah ditetapkan, Berikut mekanisme pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu :

1. Mengajukan surat permohonan
2. Pemeriksaan berkas persyaratan oleh *front office* (lengkap / tidak lengkap)
3. Pemrosesan oleh *back office* / Bidang Perizinan dan nonperizinan
4. Survey ke lapangan oleh tim teknis (bilamana dipandang perlu)
5. Berita Acara Tim Teknis Izin diterima / ditunda/ ditolak)
6. Pemrosesan dan cetak izin oleh *back office* / bidang Perizinan dan nonperizinan
7. Pemrosesan izin oleh Sekretaris
8. Pemrosesan dan Penandatanganan Sertifikat Perizinan oleh Kepala Dinas
9. Penyerahan Izin kepada pemohon

Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) merupakan aplikasi pelayanan perizinan secara online dan penelusuran posisi perizinan yang dapat diakses oleh pemohon melalui media internet dengan alamat <http://sippadu.kuansing.go.id> sehingga pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPTSPTK kabupaten Kuantan Singingi untuk melakukan pengurusan perizinan dan pemohon juga bisa mengetahui sudah sejauh manakah status perizinan yang mereka urus. Hadirnya layanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) adalah sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan perizinan paralel, dan dengan hadirnya layanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan juga untuk mempersingkat waktu serta diharapkan bisa mengurangi kemungkinan adanya pungutan liar dalam mengurus perizinan. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu adalah suatu kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat, Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan menemukan fenomena sebagai berikut :

1. Masih kurangnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai perizinan.
2. Kurangnya sosialisasi mengenai perizinan, padahal di website Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi bisa di akses mengenai segala informasi mengenai perizinan, baik syarat dan mekanisme pelayanan ini.
3. Pada Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) terdapat masalah jaringan yang terkadang kurang bagus, yang membuat tidak optimalnya pelayanan yang diberikan.
4. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) terdapat masalah



dimana Petugas yang kadang tidak berada di tempat, padahal perizinan ini mengharuskan perizinan mulai dari front office dilanjutkan back office, kepala seksi, kepala bidang, pemrosesan oleh sekretaris, Pemrosesan dan Penandatanganan Sertifikat Perizinan oleh Kepala Dinas hingga Penyerahan Izin kepada pemohon. Namun terkadang petugas tidak berada ditempat / meninggalkan meja kerja padahal proses perizinan harus melalui bidang-bidang sesuai mekanisme yang telah ditetapkan. Harusnya pegawai stanby berada dimeja kerja masing-masing agar pelayanan lebih optimal.

5. Masih adanya ego sektoral dari masing-masing dinas terkait, karena tidak adanya sinkronisasi antar dinas yang menghambat percepatan proses penerbitan dokumen izin tersebut.

Berdasarkan Hasil Observasi tersebut terlihat bahwa belum maksimalnya Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, oleh karena itu penelitian ini sangat penting untuk mengetahui bagaimana sebenarnya Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi ini, dengan ruang lingkup penelitian pada bidang kesehatan, PUPR, Pertanian dan Bidang Lainnya, dan peneliti mengambil judul “Evaluasi Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

Istilah Administrasi Negara dapat di bagi ke dalam dua bentuk yakni Administrasi dan Negara. Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad (intensif)* dan *ministrare (to serve)* yang berarti melayani. Sedangkan Negara secara etimologis berasal bahasa Inggris *State* yang artinya dalam bahasa latin yaitu *status* yang berarti keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau lebih sering disebut *station* yang berarti kedudukan.

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus , mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan *pe* dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan palagi pengaturan dalah terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administarasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23)

Dalam kegiatannya Henry Fayol memisahkan fungsi administrasi ke dalam lima aspek pokok yang penting yaitu : (dalam Anggara, 2012 : 144)

- a. Merencanakan
- b. Mengorganisasian
- c. Memimpin
- d. Melaksanakan pengorganisasian
- e. Melaksanakan pengawasan



Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Siagian 2002 : 2)

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan.
5. Adanya tujuan. (Siagian 2001: 2)

Fungsi-fungsi yang dimaksud dianggap sebagai *basic process of administration*, yang terdiri dari :

1. Fungsi menentukan apa yang akan dilakukan (*planning*).
2. Menggolong-golongkan kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu rangkaian hubungan (*organizing*).
3. Menyusun orang-orang yang tepat melakukan masing-masing jenis kegiatan (*staffing*).
4. Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (*directing*).
5. Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (*controlling*).

2.1.2 Teori/Konsep Prilaku Organisasi

Ilmu organisasi merupakan bagian dari Ilmu Administrasi karena organisasi merupakan salah satu unsur administrasi. Jadi pembahasan terhadap organisasi akan menimbulkan ilmu organisasi sebagai cabang dari Ilmu Administrasi.

Perilaku organisasi suatu disiplin ilmu yang mempelajari tingkah laku individu dalam organisasi serta dampaknya terhadap kinerja baik kinerja individual, kelompok ataupun organisasi. (Wijaya, 2017:1)

Tujuan perilaku organisasi sebagai berikut (Sobirin, 2015 : 44):

1. Mendeskripsikan Perilaku Manusia

Tujuan pertama mempelajari studi perilaku keorganisasian adalah kita bisa mengidentifikasi, menelaah, dan menjelaskan kejadian-kejadian yang terjadi dalam sebuah organisasi. Mengenali kejadian yang ada di organisasi sangat bermanfaat untuk seorang pimpinan untuk mengetahui permasalahan yang sedang terjadi di organisasi, dan menjelaskan apa yang harus dilakukan oleh para pimpinan. Sebagai contoh, sebuah organisasi kemahasiswaan membentuk sebuah divisi yang anggotanya terdiri dari kaka tingkat dan adik tingkat, kemudian keduanya mempunyai kedudukan yang sama. Namun, jika usulan-usulan dari adik tingkat, usulan yang brilian sekalipun, selalu ditolak dan diabaikan oleh kaka tingkat maka bisa diidentifikasi dan dijelaskan apa sesungguhnya yang sedang terjadi dalam organisasi tersebut. Bisa saja penolakan tersebut terjadi karena adanya ketidaksetaraan dalam memperlakukan anggotanya.

2. Menjelaskan dan Memprediksi Perilaku Manusia

Tujuan kedua mempelajari perilaku keorganisasian berfokus pada kejadian di masa datang. Sebagaimana kita ketahui, organisasi umumnya didirikan bukan untuk jangka pendek, melainkan untuk jangka panjang, bahkan kalau mungkin, untuk waktu yang tidak terbatas. Oleh karena itu, tujuan mempelajari organisasi bukan sekedar apa yang terjadi sekarang melainkan apa yang akan terjadi di masa datang

3. Mengendalikan Perilaku Manusia



Tujuan ketiga adalah mengendalikan perilaku manusia dalam organisasi. Mengontrol perilaku manusia dianggap sebagai tindakan yang tidak etis karena ini mengenai kebebasan manusia tersebut. Tidak semua perilaku manusia yang ada di organisasi cocok dengan kepentingan dan tujuan organisasi, seperti yang kita ketahui bahwa orang-orang yang ada di organisasi berasal dari latar belakang pendidikan dan karakter yang berbeda. Demikian juga mengendalikan perilaku manusia bukan sekadar mengawasi atau mengarahkannya, tetapi sekaligus, jika diperlukan, mengubahnya manakala perilaku tersebut disfungsional.

Menurut Ahdiyana (2011 : 9) Dalam mempelajari perilaku organisasi, dipusatkan dalam tiga karakteristik yaitu:

1. Perilaku, lebih kepada tingkah laku individu dalam berorganisasi, memahami perilaku individu yang berbeda dalam organisasi.
2. Struktur, struktur berkaitan dengan pembentukan kelompok dan pembagian tugas, bagaimana pekerjaan dalam organisasi dirancang, dan bagaimana pekerjaan diatur. Struktur organisasi berpengaruh besar terhadap perilaku individu atau orang dalam organisasi serta efektifitas organisasi.
3. Proses, berkaitan dengan interaksi yang terjadi antara anggota organisasi. Proses organisasi meliputi: komunikasi, kepemimpinan, proses pengambilan keputusan dan kekuasaan.

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut : “Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya. (Silalahi 2011 : 124).

Menurut Waldo Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. (dalam Silalahi 2011 : 124)

Organisasi telah di deskripsikan oleh para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota diterima. Bagaimana kepemimpinan dipilih, dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Adapun elemen penting dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut : (Edison, dkk 2016 : 49)

1. Mendukung tujuan strategis

Struktur organisasi yang ada sesuai dengan kebutuhan dalam mendukung tujuan organisasi, dan diisi oleh orang-orang yang memiliki kapabilitas. Selain itu dibuat ramping, efisien dan efektif dengan menggabungkan bagian-bagian yang sifat pekerjaannya tidak terlalu rumit, tapi harus dihindari terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan konflik kepentingan misalnya, menggabungkan bagian pengawas internal dan operasional, bagian penjualan/pembelian dengan menyimpan barang, atau bagian akunting dengan operasional.

2. Beban kerja yang rasional



Dalam organisasi harus ada pembagian fungsi yang jelas dengan melihat beban kerja. Jangan sampai ada orang/jabatan tertentu memiliki beban terlalu besar sedangkan yang lainnya sangat kecil. Karena itu, sebelum melakukan pengelompokan atau pembagian bidang, perlu diperhitungkan beban kerja dari masing-masing orang/jabatan.

3. Otoritas yang jelas

Perlu adanya otoritas dan pendelegasian yang jelas agar para manajer dapat mengambil tindakan cepat yang tidak selalu bergantung pada perintah-perintah semata. Dari beberapa kasus, atasan enggan melakukan pendelegasian ini dengan beberapa alasan, yaitu: (1) khawatir bawahan akan menjadi lebih baik dan menjadi pesaingnya dikemudian hari; (2) ketidakpercayaan kepada bawahan, dan/atau; (3) bawahan belum memiliki kompetensi untuk melaksanakan pendelegasian tersebut.

4. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur

Menyiapkan uraian pekerjaan agar ada kejelasan tugas dan tanggung jawab. Selain itu, perlu adanya prosedur, karena prosedur merupakan elemen penting mengatur hubungan dan kewenangan antar jabatan dan antar bagian, misalnya, prosedur pengeluaran uang, dimana isinya menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui serta otoritas yang dipenuhi. Setelah itu, barulah uang bisa dikeluarkan. Dengan demikian, prosedur mempermudah penelusuran, memperjelas tanggung jawab, dan yang terpenting untuk taat asas.

Perilaku organisasi menjelaskan studi terhadap apa yang dilakukan orang-orang dalam suatu organisasi dan perilaku tersebut mempengaruhi kinerjanya dalam organisasi. (Triatna, 2015: 2)

2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah suatu kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien. (Salam, 2007 : 12).

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Hasibuan, 2012 : 1).

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. (G.R. Terry, 2010 : 16)

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen dikembangkan. Menurut Schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison, dkk 2016 : 7).

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab, apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan



menejer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.

3. **Memimpin.** Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat wewenangnya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
4. **Pengendalian.** Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi

2.1.4 Teori pelayanan

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial



Sedangkan sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah (Moenir 1992 : 41):

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Responsiveness (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan) Factor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.
3. Assurance (Jaminan/kepastian) Pengetahuan dan keramahan aparat dalam melaksanakan tugas secara seponatan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
4. Emphaty (empati), Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa dalam organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat.
5. Tangibles (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan), Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

2.1.5 Teori Evaluasi

Menurut Suchman yang evaluasi dipandang sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Stutflebeam menyatakan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan. (Arikunto,dkk 2010 : 56)

Menurut Dunn (dalam Nugroho 2017: 289) terdapat enam kriteria yang dapat digunakan untuk menilai sebuah kinerja berhasil atau tidak berhasil, yaitu :

1. *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
3. *Adequacy* atau kecukupan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
4. *Equity* atau kesamaan, yaitu erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat.
6. *Appropriateness* atau ketepatangunaan, yaitu yang berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang hal ini tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8)



Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2012 : 13). Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan sebaran kuesioner yang menghasilkan rata-rata total 268 yang berada pada Interval 241 – 320 yang artinya Baik, dari hasil diatas menunjukkan baiknya Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi ini.

Berdasarkan sebaran kuesioner yang menghasilkan rata-rata total 262 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sudah sesuai dengan SOP yang ada pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja serta telah meyenggarakan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu dengan baik dan menghasilkan pencapaian tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan,

Berdasarkan sebaran kuesioner yang menghasilkan rata-rata total 269 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Efisiensi Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik, terlihat dengan Usaha oleh pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, serta Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu yang diberikan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu memang sudah baik, karena pelayanan ini sudah dapat mempermudah pelayanan bagi pemohon, dipakai sebagai informasi bagi pemohon perizinan dalam penerbitan izin bagi pemohon dalam mengurus perizinan.

Berdasarkan sebaran kuesioner yang menghasilkan rata-rata total 282 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kecukupan Sumber daya dalam Menyelenggarakan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik, dapat dilihat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sudah mempunyai jumlah sumber daya manusia yang cukup dan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas, mempunyai peralatan yang mendukung untuk menyelenggarakan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu.

Berdasarkan sebaran kuesioner yang menghasilkan rata-rata total 251 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kesamaan proses Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi memberikan



pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa memandang siapa, punya jabatan apa dan lainnya. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operational prosedur kepada seluruh masyarakat yang mengurus perizinan.

Berdasarkan sebaran kuesioner yang menghasilkan rata-rata total 254 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Ketanggapan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi dalam menyelenggarakan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu adalah Baik, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi telah memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada masyarakat sesuai dengan standar operational prosedur dalam pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu.

Berdasarkan sebaran kuesioner yang menghasilkan rata-rata total 292 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Ketepatan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi dalam menyelenggarakan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu adalah Baik, pelayanan yang diselenggarakan sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada dan sesuai dengan standar operational prosedur yang berlaku dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, Manfaat penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat sudah baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa memang Manfaat penyelenggaraan Pelayanan Perizinan ini dapat dirasakan masyarakat, karena memudahkan dalam proses pelayanan bagi masyarakat tanpa harus tatap muka dalam mendaftarkan pemohon.

Pelayanan yang diselenggarakan sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada dan sesuai dengan standar operational prosedur yang berlaku dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, Manfaat penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat sudah baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa memang Manfaat penyelenggaraan Pelayanan Perizinan ini dapat dirasakan masyarakat, karena memudahkan dalam proses pelayanan bagi masyarakat tanpa harus tatap muka dalam mendaftarkan pemohon

Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi ini. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik dalam menyelenggarakan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu kepada masyarakat, hanya saja terdapat kendala masalah jaringan yang terkadang kurang bagus sehingga menyebabkan terganggunya proses perizinan yang mengakibatkan terlambatnya proses pengurusan perizinan.



5. SIMPULAN

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata total 268 berarti berada pada interval Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah baiknya Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi ini.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang tiada henti untuk Penulis Ayahanda dan Ibunda, serta Suami yang selalu memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat m memberiku semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Ir.Hj.Elfi Indrawanis,MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Zul Ammar,SE.,ME Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Desriadi,S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi dan Selaku dosen pembimbing I, Bapak Sahri Muharam, S.Sos., M.Si Selaku dosen pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatik menuju redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. CV Pustaka Setia : Bandung
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta : Bandung.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. PT Bumi. Aksara : Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Mulyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit In Media. Jakarta
- Salam, Darma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Djembatan: Jakarta
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen*. PT. Refika Aditama : Bandung
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sondang P. Siagian. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Binapura Aksara : Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia : Jakarta



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama. Bandung
Terry, George. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. PT Bumi Aksara :
Jakarta
Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik. Kontemporer*, Kencana. Jakarta
Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers.
Jakarta
Sumber lain :

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan
Perizinan Terpadu Satu Pintu
Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pendegelasan
Wewenang Penandatanganan Perizinan Dan Nonperizinan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga
Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik