

**STUDY PELAYANAN PUBLIK SURAT IZIN PERDAGANGAN (SIUP)
DI KANTOR BADAN PELAYANAN TERPADU (BPT) DI
KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

Muhammad Firdaus

**Department of Government , Faculty of Social and Political Science
University of Riau**

**Campus Development idya Km 12.5 W New Intersection , Pekanbaru 28
293**

ABSTRACT

Increasingly important role permissions to be improved , especially in the era of development now and in the future . Development is carried out essentially intends to bring fundamental change and growth in the various sectors . But that development does not lead to the desired negative impacts that could harm , we need a control of the government through the licensing policy .

The purpose of this study was : To determine the quality of service in the Office of Integrated Services licensing (CPM) Mandau sub Bengkalis . And to know what aspects that affect the quality of licensing services in the Office of Integrated Services Agency (CPM) Mandau sub Bengkalis .

Thus it is known that Licensing Services In Integrated Services Office (OPT) Mandau sub Bengkalis (Studies in Licensing Services License) is considered good enough

Keywords : Public Service , Business Licenses , Trade

A.Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraf 1 butir c disebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaran pemerintahan yang baik sudah cukup memadai, antara lain : 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Pada peraturan ini menyebutkan bahwa asas-asas yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan

akuntabilitas; 2) Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; 3) Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat; 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

P Perizinan merupakan suatu instrumen yang banyak digunakan pemerintah dan berperan sangat penting dalam upaya pemerintah melakukan pengendalian dan pengawasan. Perizinan adalah perihal memberikan izin kepada seseorang atau badan dan merupakan persetujuan tertentu dari pihak yang berwenang atau pemerintah. Peranan perizinan semakin penting untuk terus ditingkatkan, terlebih lagi di era pembangunan saat ini maupun di masa mendatang. Pembangunan yang dilaksanakan pada hakekatnya bermaksud untuk membawa perubahan dan pertumbuhan yang fundamental di berbagai sektor. Namun agar perkembangan yang diinginkan tidak menimbulkan dampak negatif yang bisa merugikan, maka diperlukan suatu pengendalian dari pihak pemerintah melalui kebijakan perizinan tersebut.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*publik service*) meliputi aspek kehidupan

masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik oleh universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan dengan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekwensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan perizinan yang lebih baik. Bahkan sebaliknya,

pelayanan perizinan tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Selanjutnya Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Kepada Badan Pelayanan Terpadu Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, hal tersebut dimaksudkan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat untuk tercapainya tertib administrasi secara terpadu, terkoordinasi dan berkesinambungan.

Saat ini Badan Pelayanan Terpadu Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis telah melayani 44 jenis perizinan dan 8 jenis non perizinan. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dalam rangka pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan pasti kepada masyarakat, maka dalam melaksanakan tugasnya Badan Pelayanan Terpadu Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berpedoman pada standar operasional prosedur yang mempunyai dasar hukum yang jelas pada setiap jenis pelayanan yang diberikan, meliputi dasar hukum, jenis pelayanan, persyaratan, waktu dan biaya.

Sudah sejak lama masyarakat mengeluh dan *complain* terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dirasakannya, karena masih amat jauh dari harapannya. Tetapi sampai sejauh ini ternyata belum ada perbaikan yang maksimal dan berarti dalam peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan perizinan. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim

akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan ternyata masih jauh dari kenyataan. Sedangkan pelayanan perizinan sangat berperan dalam tumbuh dan berkembangnya perekonomian yang pada akhirnya dapat meningkatkan taraf kehidupan dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan awal pada tanggal 13 Januari 2013, penulis menemukan beberapa fenomena yang terkait dengan kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dengan melakukan wawancara. Berikut ini dipaparkan fenomena yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu :

1. Masih sering dijumpai adanya keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan perizinan seperti : Perizinan tingkat dasar seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, dimana hal ini dikarenakan implementasi jadwal pengurusan perizinan yang masih belum efektif. Berdasarkan surat masuk pada box surat tanggapan masyarakat, selama tahun 2013 terdapat 240 surat tanggapan warga masyarakat yang menginginkan waktu yang lebih cepat dalam pengurusan perizinan. Secara kuantitas surat tanggapan dari para pengusaha lokal terutama dari usaha kecil, menengah dan besar.
2. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur, hal ini dikarenakan adanya masyarakat yang mengeluh tentang pengurusan perizinan seperti ditemukan dalam pengurusan SIUP/SITU yang tidak selesai dengan tepat waktu. Dalam Standar Operasional Prosedur sudah disebutkan pelayanan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari, namun kenyataannya penyelesaian SIUP/SITU menghabiskan waktu selama 1 minggu. Selain itu berbelitnya prosedur mengurus Izin Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum dan waktu penyelesaian tidak tepat waktu, yang mana dalam Standar Operasional Prosedur dikatakan 7 hari namun pada kenyataannya kurang lebih 1 bulan baru sertifikatnya bisa diserahkan.

3. Masih ditemuinya pegawai yang memberikan pelayanan dengan sikap dan perilaku kurang menunjukkan kesan *respect*, empati, simpatik, tidak mau mendengar keluhan pelanggan yang mengurus izin, serta adanya kesan kurang sabar dalam menghadapi keluhan masyarakat pengguna layanan.
4. Masih ditemui adanya sikap kurang serius menanggapi keluhan masyarakat kecil dalam mengurus perizinan, baik dengan komunikasi verbal maupun lisan, sehingga terkesan kaku dan tidak fleksibel, cenderung

apatis, dan nepotisme. Terdapat 196 surat tanggapan dari warga masyarakat yang mengurus perizinan, yang ditujukan pada sikap, terutama komunikasi verbal yang harus ditingkatkan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa, serta transparansi biaya pelayanan dan kebebasan dalam memberikan saran untuk perbaikan mutu pelayanan.

5. Kurangnya jumlah pegawai dibandingkan beban tugas pelayanan dan rendahnya tingkat pendidikan pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di instansi tersebut dapat mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan seperti antrian yang relatif lama yang dialami masyarakat pemohon izin yang hendaknya mengurus suatu perizinan.

Berdasarkan uraian permasalahan dan fenomena yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **PELAYANAN PERIZINAN DI KANTOR BADAN PELAYANAN TERPADU (BPT) KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS (Studi pada Pelayanan Perizinan SIUP/SITU).**

B.Perumusan Masalah

Sesuai dengan gejala yang ada maka dapat diurai perumusan masalahnya yaitu :

Berdasarkan uraian dan gejala-gejala yang diemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengapa pelayanan perizinan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis belum mencapai kualitas sebagaimana yang diharapkan?
2. Aspek apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?

C. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui aspek apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

D. Kerangka Teori

Sementara menurut Kaho dan Haryanto (2005;3), pemerintahan adalah semua organ-organ, badan-badan, atau lembaga-lembaga, alat perlengkapan negara atau aparatur Negara yang menjalankan berbagai kegiatan atau aktifitas untuk mencapai tujuan Negara. Sedangkan pemerintah adalah meliputi segala kegiatan yang terorganisir yang

bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan pada dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah itu demi tercapainya tujuan Negara. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan secara sederhana bahwa pemerintahan menunjuk pada organ dan kelengkapan, sedangkan pemerintah lebih menunjuk pada bidang tugas atau fungsinya.

Menurut Sedarmayanti (2004;9), pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam pelaksanaan pemerintahan, menurut Rasyid (2000;59) fungsi-fungsi pokok dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintah memiliki tugas pokok, yaitu pembangunan, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat, ketiga unsur tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Pembangunan

yang dilakukan sebagai salah satu wujud pelayanan pemerintah untuk dan memerlukan partisipasi masyarakat.

Moenir (2000;26) mengemukakan, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selanjutnya menurut Rosady (2005;274), pelayanan adalah jasa layanan yang telah diberikan oleh perusahaan/pemerintah dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan/ konsumen. Pelayanan tersebut juga membuat konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Winarsih, 2005;5)

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

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu
- Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
- Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
- Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
- Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ perrsoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

8. Kemudahan akses

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

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

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

10. Kenyamanan

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

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;

3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang terpenting dalam berbagai bidang baik dalam perusahaan, lembaga baik secara formal dan non formal, hal tersebut sesuai dengan sifa-sifat pelayanan itu sendiri. Menurut Rosady (2005;12), sifat pelayanan diantaranya adalah :

1. Bersifat tertentu, atau terbatas pada jasa konsultatif yang disebut memberi nasehat bidang kehumasan.
2. Memberi pelayanan yang lebih luas dalam bentuk eksekusi untuk membantu mulai dari perencanaan konsep dan sehingga penyelesaian program kerja kehumasan tersebut sampai tuntas.
3. Bisa juga bersifat gabungan dari jasa konsultatif dan eksekusi, serta ke bagian evaluasi dari program kerja. Secara spesifik Moenir (2000;190) membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori, yaitu :
 1. Pelayanan lisan
 2. Pelayanan dalam tulisan
 3. Layanan perbuatan

Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gaebler, serta Bloom dalam Pasolong (2008;133), antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi pada pelanggan. Sementara itu menurut Sinambela, dkk (2008;6), kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disesuaikan sediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. **Kondisional**, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong pderan serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. **Kesamaan Hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memper-timbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sementara itu, Islamy (2003;54) menyebut beberapa prinsip pokok yang sama yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi, yakni :

- a. **Aspek akseptabilitas**, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan.
- b. **Aspek kontinuitas**, yaitu setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan bagi proses pelayanan tersebut.
- c. **Aspek teknikalitas**, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. **Aspek profitabilitas**, yaitu bahwa proses pelayanan akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. **Aspek akuntabilitas**, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat

dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut Sugiyono (2001), jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat ekplanasi dan jenis data. Sesuai dengan fokus penelitian yaitu tentang pelayanan perizinan, yang lebih menekankan analisis pada segi proses penyelenggaraan pelayanan terpadu dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki instansi terkait, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat eksplanasinya menggunakan penelitian deskriptif, dengan metode kualitatif.

Menurut Nawawi (2005;63), metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subyek - obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Sedangkan menurut Suryabrata (2004;76), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.

Sedangkan sebagai *key informan* adalah Ketua BPT, Kepala Bidang Perizinan serta para petugas pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, yang ditentukan dengan cara *accidental sampling*.

Karena keterbatasan peneliti dalam hal waktu, dana dan tenaga,

maka dalam memilih responden yang dijadikan informan digunakan metode *Snowball Sampling*.

Menurut Sugiyono (2005 : 97), metode *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya, begitu seterusnya sehingga jumlah sampel semakin banyak

Analisis data ialah suatu kegiatan peneliti untuk menganalisa atau menelaah data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian agar lebih mudah dalam penyajian dan dalam melakukan pembahasan dan penafsirannya. Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan digunakan analisis secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan cara ini, penulis dapat menggambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh, lalu menganalisis dan kemudian membuat penafsiran terhadap hasil analisis yang berpedoman pada konsep maupun teori-teori yang relevan.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut, maka dapatlah diambil suatu kesimpulan secara induktif, yakni cara menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus ke bentuk umum, berkenaan dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan perizinan di Kantor Badan

Pelayanan Terpadu (BPT) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Dengan demikian diketahui bahwa Pelayanan Perizinan Di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (Studi Pada Pelayanan Perizinan SIUP) adalah dikategorikan cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, 2003. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada Press.
- Islamy, Irfan Muhammad, 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan..*, Rajawali Press, Jakarta.
- Kaho, Josep Riwu dan Haryanto, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan,
- Marbun, SF., dan Mahfud, Moh, 2009. *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, Edisi Pertama, Yogyakarta : Liberty.
- Moenir, H.A.S., 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kibernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jilid 1, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kibernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jilid 2, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu 2008. *Kybernologi dan Pembangunan*, Tangerang Banten : Sirao Credentia Center.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Cetakan Kesatu, Bandung : Alfabeta.
- Rasyid, M. Riyass, 2001. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. PT.Mutiara Sumber Widia, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ridwan HR, 2006. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Rosady, 2003. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola*

Perusahaan yang Baik),
Cetakan Kesatu, Bandung :
Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak dkk., 2008.
*Reformasi Pelayanan Publik :
Teori Kebijakan dan
Implementasi*, Jakarta : Bumi
Aksara.

Spelt, N.M. dan J.B.J.M. ten Berge,
1993. *Pengantar Hukum
Perizinan*, Penerbit Yuridika,
Surabaya.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian
Administrasi*, Bandung :
Alfabeta.

Suryabrata, Sumadi, 2004.
Metodologi Penelitian, PT.
RajaGrafindo Persada,
Jakarta.

Suyanto, Bagong dan Sutinah, 2011.
*Metode Penelitian Sosial :
Berbagai Alternatif
Pendekatan*, Cetakan ke-6,
Jakarta : Kencana.

Tangkilisan, Hessel Nogi S., 2005.
Manajemen Publik, Jakarta :
Grasindo.

Widodo, Joko, 2001, *Good
Governance : Telaah dari
Dimensi Akuntabilitas dan
Kontrol Birokrasi Pada Era
Desentralisasi dan Otonomi
Daerah*, Insan Cendekia,
Surabaya.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Dasar RI Tahun
1945

Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun
2004 Tentang Pemerintah
Daerah.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun
1995 tentang Perbaikan dan
Peningkatan Mutu Pelayanan
Aparatur Pemerintah Kepada
Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor
63/KEP/PAN/7/2003 tentang
Pedoman Tata Laksana
Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah Kabupaten
Bengkalis Nomor 10 Tahun
2008 tentang Organisasi dan
Tata Kerja Inspektorat, Badan
Perencanaan Pembangunan
Daerah dan Lembaga Teknis
Daerah

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor
29 Tahun 2009 tentang
Pelimpahan Wewenang
Pelayanan Perizinan dan non
Perizinan Kepada Badan
Pelayanan dan Perizinan
Terpadu Kabupaten
Bengkalis.

Sumber Lainnya :

[http://hardiyansyah-ahmad-
blogspot.com/](http://hardiyansyah-ahmad-
blogspot.com/)

