

# **ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN USAHA DI BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (BPMD-PTSP) KOTA PAYAKUMBUH**

**Aldi Petrian**

**Email : [aldipetrian@gmail.com](mailto:aldipetrian@gmail.com)**

**Dibimbing oleh : Zulkarnaini, S.Sos., M.Si**

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

**Abstract : Analysis Business Licensing Procedures at Regional Investment Board and One Stop Services (BPMD-PTSP) Payakumbuh guided by Zulkarnaini, S. Sos., Msi.**

*Analysis procedure penanaman Agency regional capital and one stop (BPMD-PTSP) Payakumbuh aims to identify and analyzing the procedures of business licensing document creation services in Payakumbuh. The reality of the existing procedures are still many who do not comply with the procedures that have been set. Of the phenomenon of research, the formulation of this research is how the procedure of licensing services business in agency regional investment and one stop (BPMD-PTSP) city Payakumbuh and the factors that influence the procedures of business licensing in BPMD-PTSP city Payakumbuh. This study uses the theory proposed by Moenir.*

*This study uses descriptive analysis. The data collecting technique is observation, interview, and literature study. Key informants of this research is the Head of integrated services, Head of staffing, general Head and equipment, employees in charge of the service, and people who take care of business licensing documents.*

*The results showed that the procedure outlined in BPMD-PTSP not run with the maximum, it is proved they were not aware of the presence of officers will be a task that will be in laksanakan, not optimal placement of employees. And the factors that affect the business licensing service procedures in BPMD-PTSP is a lack of awareness of employees, is not optimal staffing, as well as the need to disseminate the holding of the community.*

**Keywords: Procedures, Licensing Services**

**Abstrak : Analisis Prosedur Pelayanan Perizinan Usaha di Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh di bimbing oleh Zulkarnaini, S.Sos., Msi.**

Analisis prosedur di Badan penanaman modal daerah dan pelayanan terpadu satu pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa prosedur dari pelayanan pembuatan dokumen perizinan usaha di Kota Payakumbuh. Kenyataannya dari prosedur yang ada masih banyak terdapat prosedur yang belum memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan. Dari fenomena penelitian, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana prosedur pelayanan perizinan usaha di badan penanaman modal daerah dan pelayanan terpadu satu pintu (BPMD-PTSP) kota payakumbuh serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi

prosedur perizinan usaha di BPMD-PTSP kota payakumbuh. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Moenir.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan observasi, interview, dan studi kepustakaan. Key informan penelitian ini adalah kabid pelayanan terpadu, kasubag kepegawaian, kasubag umum dan perlengkapan, pegawai yang bertugas di bagian pelayanan, serta masyarakat yang mengurus dokumen perizinan usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur yang terdapat pada BPMD-PTSP belum berjalan dengan maksimal, hal ini di buktikan masih terdapatnya petugas yang tidak menyadari akan tugas yang akan di laksanakan, belum optimalnya penempatan karyawan. Serta faktor-faktor yang mempengaruhi prosedur pelayanan perizinan usaha di BPMD-PTSP yaitu kurangnya kesadaran pegawai, tidak optimalnya penempatan pegawai, serta perlu diadakannya sosialisasi terhadap masyarakat.

***Kata Kunci : Prosedur, Pelayanan Perizinan***

Usaha merupakan kegiatan dengan mengarahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud yang ditempuhnya untuk mencukupi kebutuhan hidup. Sebelum mendirikan sebuah usaha harus membuat atau mengurus surat izin usaha. Surat izin usaha sangat berperan penting dalam membangun suatu usaha. Pengurusan surat izin usaha harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Prosedur dan perizinan usaha merupakan faktor penting dalam meningkatkan iklim usaha di sektor perdagangan. Esensi dari pemberian izin adalah pengaturan atas kepentingan umum dan hak berusaha masyarakat yang dijamin oleh Undang-undang Dasar (UUD) 1945.

Kebijakan perizinan yang dikeluarkan pemerintah telah mengakomodasi kepentingan umum dan pemberian ruang bagi penyelenggaraan hak berusaha. Efisiensi dan efektifitas pengaturan izin usaha mempunyai kontribusi terhadap peringkat iklim usaha dan daya saing suatu negara. Perizinan merupakan komponen penting dalam pendataan dan proses guna pemantauan kegiatan usaha disuatu negara. Melalui perizinan pemerintah mendapatkan kewenangan untuk mengetahui dan mengatur tata niaga yang

terjadi dimasyarakat secara umum. Perizinan juga dapat memberikan data dasar yang dapat dijadikan sebagai acuan membuat kebijakan ke depan.

Dalam pelayanan terdapat prosedur yang harus dilaksanakan demi tercapainya tujuan suatu kegiatan. Prosedur tersebut sangat penting bagi pelayanan karena apabila pada pelayanan memiliki prosedur yang tidak baik maka pelayanan berjalan tidak teratur dan akan memerlukan waktu yang panjang. Setiap lembaga yang bertugas melayani masyarakat perlu memperhatikan salah satunya adalah prosedur. Pada Kota Payakumbuh terdapat BPMD-PTSP, yang bergerak di bidang pelayanan.

Prosedur perizinan yang dilakukan secara baik oleh Kota Payakumbuh akan menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan dari segala usaha atau apapun yang ingin dilakukannya yang harus mendapat izin dari pemerintah daerah. Adanya hubungan timbal balik antara penyedia, penyelenggara dan penerima pelayanan menjadi begitu penting, karena di satu sisi pengguna pelayanan menghendaki pelayanan perizinan yang baik, tepat waktu terhadap selesainya perizinan, cepat tanggap dan tidak berbelit-belit dalam mengurus suatu perizinan, sementara pihak penyelenggara pelayanan tentu ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi

masyarakat yang harus dikerjakan sesuai dengan prosedur dan aturan. Untuk memastikan bahwa prosedur perizinan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya SOP maka proses pengolahan data yang ada dalam unit prosedur perizinan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas.

Sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota Payakumbuh No. 5 Tahun 2011 BAB III pasal 4 tentang SOP Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal yang berbunyi :

1. Setiap kewenangan penyelenggaraan perizinan yang diamanatkan oleh peraturan perundang – undangan wajib memiliki SOP sesuai dengan jenis perizinan yang di berikan.
2. SOP sebagaimana ayat (1) memuat antara lain:
  - a. Persyaratan perizian
  - b. Waktu penyelesaian
  - c. Biaya
  - d. Mekanisme Perizinan;
  - e. Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Jenis-jenis perizinan sebagaimana dimaksud ayat (1) adalah yang terlampir dalam Peraturan Walikota ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Menyerahkan izin Izin Usaha Industri (IUI).

Prosedur Tetap/Standar Operational Prosedur (SOP) untuk dijadikan pedoman bagi para petugas dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam melaksanakan pelayanan perizinan secara efektif dan efisien. Dalam SOP terdapat berbagai tim teknis survei yang memiliki

peran dan tugas masing-masing, diantaranya:

1. Tim Lingkungan Hidup
2. Tim Perdagangan
3. Tim Perindustrian
4. Tim Kesehatan
5. Tim Pariwisata
6. Tim Pendidikan
7. Tim Pertanian\

Pada saat melakukan survei ke lokasi diantara tim tidak bisa menghadiri pemeriksaan langsung kelokasi tempat pengadaan perizinan, sehingga surat perizinan dikeluarkan atau ditetapkan oleh tim yang datang mensurvei ke lokasi tempat usaha yang mengurus perizinan. Hal ini dikarenakan untuk mengejarkan target waktu pengeluaran surat izin yang telah ditetapkan dalam SOP yaitu 14 hari untuk kategori wajib survey. Sebagai contoh yang terjadi pada Februari 2015, didalam SOP terdapat empat (4) orang tim yang melakukan peninjauan pada saat pengurusan perizinan usaha rumah makan, dimana tim tersebut meliputi tim dari perdagangan, tim lingkungan hidup, tim pariwisata, dan tim kesehatan yang mana pada saat peninjauan ke lokasi tempat usaha, tim yang datang meninjau ke lokasi diwakili oleh tim lingkungan hidup dan pariwisata kemudian tim yang tidak mengikuti meliputi tim kesehatan dan tim perdagangan padahal kedua tim tersebut sangat berpengaruh terhadap usaha yang akan didirikan. Menimbang demi tercapainya tujuan SOP pada akhirnya tim yang mengesahkan tempat usaha adalah tim dari lingkungan hidup dan tim pariwisata.

Selain itu pada 08 April 2015 terjadi pengaduan penolakan untuk mendirikan usaha tempat karaoke di Kelurahan Parit Rantang, Kota Payamkumbuh. Menurut perangkat Kelurahan, Petinggi Adat dan Tokoh Masyarakat mendirikan usaha tersebut akan menimbulkan dampak yang negatif bagi generasi muda dan masyarakat

setempat. Akan tetapi surat izin sudah dikeluarkan oleh pihak perizinan tanpa menimbang persyaratan perizinan yaitu melampirkan surat pernyataan izin tetangga yang diketahui Lurah setempat yang terdapat pada persyaratan mendirikan usaha.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh penulis pada observasi awal pada BPMD-PTSP Kota Payakumbuh tidak sesuai dengan filosofinya. Dimana filosofi PTSP tersebut adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu proses dimulai dari tahap permohonan sampai tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Pada kenyataannya yang terjadi di BPMD-PTSP Kota Payakumbuh setelah permohonan dimasukkan permohonannya pada BPMD-PTSP Kota Payakumbuh dan pemohon juga tetap yang mengurus urusan pada dinas – dinas yang terkait.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Prosedur Pelayanan Perizinan Usaha di Kantor Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, bahwa prosedur pelayanan memiliki peran penting terhadap pelayanan dimana dengan adanya prosedur maka proses dalam pelayanan akan berjalan dengan efektif dan efisien

Maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur pemberian izin usaha di BPMD-PTSP Kota Payakumbuh?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi prosedur

perizinan usaha pada BPMD-PTSP Kota Payakumbuh?

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui prosedur perizinan usaha pada BPMD-PTSP di Kota Payakumbuh.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi prosedur pelayanan pada BPMD-PTSP Kota Payakumbuh.

### **Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis
  1. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat untuk perkembangan ilmu administrasi secara umum dan secara khusus pada ilmu administrasi negara.
  2. Memberikan wawasan dan pengetahuan prosedur perizinan usaha pada BPMD-PTSP di Kota Payakumbuh.
  3. Penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk penelitian yang akan datang.
- b. Secara Praktis
  1. Dapat memberikan informasi yang ada kaitannya dengan prosedur Perizinan Usaha BPMD-PTSP Kota Payakumbuh.
  2. Dapat memberikan masukan pemikiran kepada pegawai BPMD-PTSP Kota Payakumbuh.
  3. Sebagai praktik dari teori penelitian, juga sebagai praktik dalam penyusunan

karya ilmiah dengan suatu metode penelitian ilmiah.

## Konsep Teori

### 1. Administrasi

Namun demikian, beberapa pakar ilmu administrasi itu dapat dikategorikan menjadi tiga macam, macam yaitu :

1. Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian proses atau kegiatan.
2. Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian tata usaha.
3. Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian pemerintah atau administrasi negara.

Berikut ini adalah beberapa pendapat yang mempresepsikan istilah administrasi sebagai proses atau kegiatan, diantaranya :

Pendapat lain yang di kemukakan **Admosudirjo (1990 : 5)** berpendapat bahwa administrasi dapat dilihat dari tiga sudut pandang :

- a. Dari sudut pandang proses, yakni segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai kepada tercapai tujuan
- b. Dari sudut pandang fungsional, yaitu di dalam segala kegiatan yang telah di tentukan itu, terdapat berbagai fungsi atau tugas, yaitu : tugas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan atas segala kegiatan agar tidak terjadi penyimpangan.

Dari sudut pandang institusional, yaitu administrasi sebagai suatu totalitan

kelembagaan, dimana dalam lembaga itu terdapat, kegiatan yang dilakuakn untuk mencapai tujuan.

### 2. Prosedur

Kegiatan administrasi harus mempunyai pola kerja yang baik sehingga menunjang pencapaian tujuan organisasi dengan di dukung oleh pencatatan tertulis mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam mencapai sebuah tujuan yang telah di tentukan.

Pengertian prosedur menurut **Mulyadi (2001;5)** adalah : "Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara transaksi perusahaan yang berulang-ulang".

**Sentoso (2001: 210)** prosedur yaitu suatu tata cara yang merupakan suatu keseluruhan kegiatan yang standar untuk mencapai tujuan atau menuju suatu tujuan. Pendapat yang berbeda yang di kemukakan

Prosedur atau sistem adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang di lakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya,dan siapa yang melakukannya (**Moekijat, 1997: 53**). Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa prosedur merupakan:

1. Metode-metode yang dibutuhkan untuk mengenai aktifitas-aktifitas yang akan datang
2. Urutan aktifitas untuk mencapai tujuan tertentu
3. Pedoman untuk bertindak

Dalam menjalankan fungsi birokrasi pelayanan umum menyusun serangkaian mekanisme dan prosedur yang harus di tempuh oleh seseorang atau badan usaha untuk mendapatkan izin tertentu yang didasari oleh berbagai perangkat hukum,

mekanisme, prosedur, dan perangkat hukum yang mendasari tidaklah bersifat netral, melainkan disusun untuk melayani tujuan tertentu yang misalnya, efisiensi, keadilan, dan pemerataan.

### 3. Pelayanan

Pelayanan publik berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain.

**Dwiyanto (2012:18)** mendefinisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaranya, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan dari pemerintah. Pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik lembaga penyelenggaraannya atau sumber pembiayaan semata.

Berbeda halnya yang di simpulkan oleh **Pramusinto (2009:302)** bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang mementingkan kebutuhan masyarakat berpedoman pada standar pelayanan dan norma – norma yang berlaku memiliki tujuan mewujudkan efektifitas sehingga mampu mencapai tujuan.

langsung.

Lain halnya yang di kemukakan oleh **Moenir (2006:26)** pelayanan umum adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut **Moenir** dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2006:40)* banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena :

1. Kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya

mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibatnya wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga di peroleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Sistem dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
4. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
5. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

### METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya, serta didasarkan atas hasil observasi yang dilaksanakan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan

dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Penelitian ini dilaksanakan di BPMD-PTSP Kota Payakumbuh, Dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang mengurus perizinan usaha seiring dengan bertambah banyaknya badan usaha yang berdiri di Kota Payakumbuh. Sementara kemampuan sumber daya manusia yang di butuhkan pada badan tersebut sangat terbatas sehingga kurang maksimalnya proses pelayanan yang terjadi. Maka dari itu penulis tertarik melakukan meneliti di BPMD-PTSP Kota Payakumbuh.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka pengumpul data dilakukan dengan cara, yaitu:

- a. Wawancara langsung, yaitu peneliti mengadakan tanya jawab dengan key informan dan informan guna memperoleh data mengenai prosedur pelayanan perizinan usaha di Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh
  - a. Studi kepustakaan, dikumpulkan melalui catatan arsip yang ada di Badan Penanaman Modal Daerah dan Palayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh
  - b. Observasi,peneliti mengamati langsung, yaitu turun kelapangan untuk mengamati gejala-gejala apa yang terjadi di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Prosedur Pelayanan Perizinan Usaha (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh.

Kegiatan administrasi harus mempunyai pola kerja yang baik sehingga menunjang pencapaian tujuan organisasi dengan dukungan oleh pencatatan tertulis mengenai langkah-langkah yang harus di lakukan dalam

mencapai sebuah tujuan yang telah di tentukan.

Untuk mengetahui bagaimanakah prosedur pelayanan perizinan usaha di Badan BPMD-PTSP Kota Payakumbuh oleh karena itu peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh **Moenir** meliputi :

- a. Kesadaran terhadap tugas .
- b. Sistem dan metode.
- c. Pengorganisasian pelayanan
- d. Kemampuan pegawai.
- e. Sarana pelayanan.

Dengan adanya indikator pelayanan di atas peneliti mendapatkan kesimpulan, bahwa dalam pelayanan publik yang mesti diperhatikan antara lain yaitu 1. Kesadaran pegawai terhadap tugas, 2. System, prosedur, metode, 3. Pengorganisasian pelayanan, 4. Kemampuan pegawai menjalankan tugas, 5. Sarana pelayanan.

Berikut ini penulis menyajikan hasil penelitian tentang Analisis Prosedur Pelayanan Perizian Usaha di badan Penenman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pitntu Kota Payakumbuh.

#### 1. Kesadaran terhadap Tugas

Di mulai dari indikator pertama yaitu indikator kesadaran terhadap tugas pegawai yang memberikan pelayanan yang perlu diperhatikan. Dimana tugas yang diberikan oleh atasan kepada bawahan telah menjadi tanggung jawabnya, yang harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin.

Pekerjaan atau tanggung jawab yang telah di terima tersebut mesti di jalankan. Apabila tidak dijalankan maka berpengaruh dengan prosedur yang harus selesai dengan standar yang telah di tetapkan pada instansi terkait.

Pelayanan yang benar – benar mewujudkan prosedur yang berjalan

dengan lancar sangat diharapkan oleh semua kalangan baik itu instansi terkait maupun masyarakat yang mengharapakan proses pelayanan. Karena proses pelayanan akan berjalan dengan lancar adalah petugas pelayanan apabila petugas tidak menjalankan tugasnya proses pelayanan akan terhambat.

Berdasarkan pertanyaan yang di ajukan oleh penulis melalui wawancara terkait dengan indikator kesadaran terhadap tugas diketahui bahwa :

*“Petugas pelayanan yang bertugas telah menjalankan tugasnya dengan baik. Pada masuk kerja semua petugas pelayanan masuk tepat waktu dan tidak pernah melakukan keterlambatan dalam menjalan kan tugasnya. Sehingga proses pelayanan telah berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan dalam masalah waktu pekerjaan”* (Sumber : hasil wawancara dari Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Fitrah Harianto S.T pada tanggal 30 Juli 2015)

Berbeda halnya dengan tanggapan yang di sampaikan pemohon perizinan usaha pada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh pada saat penulis mengajukan pertanyaan wawancara yaitu :

*”Saya dari tadi sekitar jam 10.00 menunggu di tempat duduk ini. setelah saya tanya kepada salah satu petugas ada yang lewat di depan saya, petugas tersebut mengatakan “tunggu sebentar ya pak” pegawai yang bersangkutan sedang keluar, silahkan bapak tunggu sebentar lagi, bentar lagi palingan petugas yang bertugas selesai makan siang. Beberapa lama kemudian jam sudah menunjukkan jam 14.00 sementara pegawai yang ditunggu tersebut belum*

*juga ada di ruangnya tersebut, oleh karna itu saya menyatakan pelayanan di Badan Penanaman Modal daerah ini kurang bagus seharusnya petugas yang bertugas dibagian pelayanan ini datang dan masuk kerja tepat waktu karena suatu proses pelayanan itu dimulai dari petugas front office..”* (Sumber : hasil wawancara dengan pemohon perizinan usaha Almaizar, 01 Agustus 2015)

Hasil wawancara yang di paparkan diatas merupakan bukti bahwa petugas pelayanan kurang akan kesadaran tugas yang telah diberikan, kurang disiplin dalam waktu masuk jam kerja. Sementara tugas yang akan dijalankannya itu sangat penting dikarenakan semua proses dari prosedur yang akan dilaksanakan itu dimulai dari petugas front office yang menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Apabila seluruh petugas datang pada waktu yang ditetapkan, masyarakat yang mempunyai keperluan tidak akan menunggu terlalu lama di tempat antrian dan urusan masyarakat akan di urus dengan secepat mungkin tanpa harus menunggu lama. Hal tersebut juga ada hubungannya dengan apakah prosedur berjalan lancar atau hal itu dapat mempengaruhi lamanya proses dalam prosedur yang telah dijalankan. Bahwasanya para petugas BPMD-PTSP Kota Payakumbuh menjalankan tanggung jawabnya tidak dengan maksimal.

## 2. Sistem dan Metode

Antara sistem prosedur dan metode tersebut saling berhubungan satu sama lain. Didalam badan penanaman modal daerah terpadu satu pintu kota

payakumbuh memiliki sitem dalam menjalankan pekerjaan dengan sistem satu pintu dimana sistem itu mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penyelesaian produk atau dekomen perizinan yang di jalankan dengan prosedur yang telah di tetapkan pada badan penanaman modal daerah dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Payakumbuh, yang terakhir metode yang di pakai adalah pada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) proses pelayanan menerbitkan dokumen perizinan dengan cara satu pintu dan yang melaksanakannya memakai prosedur yang telah ditetapkan oleh Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP).

Berdasarkan dari pertanyaan yang diajukan dari peneliti yang menyangkut dengan sistem, prosedur, metode diketahui bahwa :

*“Dalam standar operasional prosedur (SOP) pelayanan satu pintu yang melakukan pembuatan perizinan usaha terdapat tim teknis yang melakukan peninjauan ke lokasi tempat suatu usaha didirikan. Dimana tim teknis tersebut terbagi dalam 4 tim , diantaranya tim dari survey kesehatan, tim survey perdagangan, tim survey pariwisata, dan yang terakhir tim survey dari lingkungan hidup. Akan tetapi pada saat tim teknis melakukan survey diantara tim yang keempat tersebut ada yang tidak menghadiri pada saat peninjauan.”*(Sumber : **hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 30 Juli 2015**)

Pada observasi yang dilakukan oleh penulis dengan tidak berjalannya sistem, prosedur, metode tersebut maka mengakibatkan waktu yang dibutuhkan

lebih dari standar yang telah di tetapkan oleh instansi atau lembaga.

Dari hasil wawancara di atas peneliti mengambil kesimpulan sistem, prosedur, metode tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilaksanakan tersebut. Yang bisa di buktikan dalam hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus surat perizinan usaha yang di paparkan sebagai berikut. Dibawah ini adalah hasil wawancara penulis dengan masyarakat pemohon pembuatan izin usaha.

*“Kalau bapak mengurus perizinan kurang lebih satu bulan sampai sekarang, pada saat bapak menanyakan kepada kantor pelayanan perizinan ini seminggu lagi di survey ke tempat bapak membuat usaha tapi belum ada yang datang tim teknisnya,tidak lama kemudian beberapa hari ada yang datang akan tetapi pada saat itu yang datang hanya dua orang yang survey dan keesokan harinya yang saya ketahui ada tim teknis sekitar empat orang. Tapi nyatanya yang datang hanya dua orang saja. di tambah lagi akhir –akhir kemaren pas mau hari raya aidul fitri.sekarang ini bapak mau menanyakan lagi kapan mau datang tim untuk mensurveynya dan langsung di nyatakan layak apa tidak layak nya ,supaya saya bisa mengurus apa yang harus saya urus lagi kalau memang ada yang harus saya urus.sehingga saya bisa cepat menjalankan usaha saya. kalau bicara tentang biaya namanya saja baru membuka usaha sudah mengeluarkan biaya yang cukup besar. Iya kalau usaha kita lancar kalau tidak ya terbuang sia – sia saja uang yang sudah dikeluarkan.* (Sumber : **hasil wawancara dengan masyarakat membuat permohonan perizinan, Saruardi, 02 Agustus 2015**)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur yang telah di laksanakan oleh Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Payakumbuh tidak sesuai dengan apa yang diharapkan baik dari lembaga yang terkait maupun dari masyarakat yang ingin secepatnya menjalankan usahanya, kalau kenyataannya seperti di gambarkan di atas tentunya telah jauh dari prosedur yang telah ada pada lembaga tersebut.

### 3. Pengorganisasian Pelayanan

Pengorganisasian sangat diperlukan dalam tugas yang akan dikerjakannya hal ini sangat berpengaruh juga kepada prosedur yang akan di jalankan. Apabila petugasnya kurang sementara pekerjaan yang akan di laksanakan begitu banyak. Berikut kutipan wawancara dengan para informan yang terkait dengan jumlah penempatan pegawai :

*“Saya merasa pada saat dokumen perizinan berjumlah banyak, saya merasa kewalahan dikarenakan jumlah petugas di bagian front office hanya saya sendiri, tapi mau tidak mau harus di kerjakan sendiri, pada saat itu lah sebagian pelayanan tidak terlaksana dengan maksimal mungkin. (Sumber : hasil wawancara dengan petugas front office, Cici Elita A.md, 30 Juli 2015)*

Dengan keadaan yang di sampaikan pada saat penulis mengajukan pertanyaan kepada petugas front office ada sebahagian masyarakat yang juga merasakan pelayanan terjadi tidak sesuai dengan yang semestinya. Hal itu dapat di paparkan di bawah ini sebagai berikut :

Berikut hasil wawancaera dengan masyarakat yang merasakan pelayanan yang tidak baik.

*“Dengan keadaan yang saya rasakan pada saat saya berurusan dengan dinas ini pelayanan yang saya rasakan adalah lamanya proses pengerjaan berkas yang saya masukan. Yang saya contohkan begini adek saat saya telah memasukan permohonan dan saat itu permohonan telah saya masukan tidak di urus karena ketika saat itu petugas yang di bagian front office berada di belakang sedang mengurus berkas orang lain. Padahal saya sudah datang pagi – pagi dan telah menunggu sekitar satu setengah jam, den menurut saya petugas yang ada di bagian front office ini harus ditambah lagi, sehingga pelayanan yang akan dijalankan bisa lebih membaik dari pada saat sekarang ini. (sumber : hasil wawancara dengan masyarakat yang memasukan permohonan ke BPMD-PTSP, rizal 30 Juli 2015 )*

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas front office memerlukan tambahan pegawai untuk membantu menjalankan tugas dikarenakan dengan kewalahan menghadapi masyarakat hanya sendiri.

### 4. Kemampuan Pegawai

Di dalam proses pelayanan faktor sumber daya manusia sangat berpengaruh untuk kelancaran pelayanan itu sendiri, sehingga tidak menghabiskan waktu melebihi dari yang telah ditetapkan dalam hal ini seluruh pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian untuk dapat melaksanakan, bukan hanya pengalaman sumber daya manusia juga menjadi modal awal dalam melaksanakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik oleh aparatur dengan melihat keinginan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan jawaban pertanyaan yang telah diajukan penulis kepada informan yang

berhubungan dengan kemampuan pegawai :

*“secara keseluruhan semua pegawai yang ada di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki kemampuan yang baik di bidangnya masing – masing seperti mengoperasikan komputer, ketelitian dalam bekerja, dan lain sebagainya.”*

**(Sumber : hasil wawancara dengan Kasubag Kepegawaian, 03 Agustus 2015)**

Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan penulis dengan Kesubag kepegawaian beliau menyatakan, seluruh pegawai yang diberikan tugas dan wewenangnya sudah melaksanakannya dengan sebaik mungkin. Berikut adalah hasil wawancara yang di paparkan oleh penulis antara lain:

*“Kalau dilihat dari kemampuan pegawai bekerja, saya rasa sudah memiliki kemampuan di bidang masing – masing. Misalkan pada saat petugas menyampaikan informasi kepada masyarakat yang mau mengurus perizinan sudah berjalan dengan baik. Mengoperasikan komputer sudah dikatakan bisa secara keseluruhan pegawainya.”***(Sumber : hasil wawancara dengan masyarakat pemohon izin, Jefri, 03 Agustus 2015).**

Di bidang kemampuan pegawai di Badan Penanaman Modal Daerah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) dapat diketahui memiliki karyawan yang masih muda dan memiliki kemampuan yang bagus dan masih bisa ditingkatkan dan dipertahankan. Dengan memiliki semua pegawai yang berusia muda akan berpengaruh dengan pekerjaan yang akan dijalankan.

Pada Badan Penanaman Modal daerah dan pelayanan terpadu satu pintu (BPMD-PTSP) setiap pegawai memiliki semangat dalam bekerja di karenakan mendapatkan tunjangan yang di hadiahkan untuk para pegawai yang memiliki prestasi di bidangnya masing – masing. Hal tersebut menjadi pendorong semua pegawai bekerja dengan semaksimal mungkin.

## **5. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana yang telah disusun.

*“Dari sarana dan prasarana pada badan penanaman modal daerah dan pelayanan terpadu satu pintu kota Payakumbuh, sudah memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk memperlancar pekerjaan pegawai. Dimulai dari perlengkapan komputer dan esin cetak dokumen perizinan. (Sumber : hasil wawancara dengan Kasi Perlengkapan, 30 Juli 2015)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) perlengkapan penulis menyimpulkan bahwa segala bentuk alat yang di perlukan untuk kelancaran pelayanan yang di butuhkan pada badan penanaman modal daerah dan pelayanan terpadu satu pintu telah lengkap dan bisa di jaga dengan sebaik mungkin bagi pengguna demi kepentingan pelayanan dan semua orang yang memerlukannya, dari hasil penelitian penulis dengan pihak BPMD-PTSP Kota Payakumbuh apapun alat yang diperlukan oleh petugas untuk

melaksanakan kewajibannya telah di lengkapi oleh negara seperti alat pencetak dokumen perizinan, berupa kendaraan yang berguna untuk keperluan survey ke tempat lokasi jika di perlukan.

## **B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Prosedur Pelayanan Perizinan Usaha (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh.**

### **1. Rendahnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma, dan kaidah yang berlaku. Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Kedisiplinan dapat di lakukan dengan latihanantara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh positif terhadap produktifitas kerja pegawai.

Apalagi pada lembaga yang memberikan pelayanan untuk masyarakat tentunya sangat diperlukan sekali sifat disiplin pada tiap – tiap pegawai yang bertugas melayani masyarakat guna memperlancar pelayanan baik itu untuk pegawai maupun, bagi masyarakat yang ingin mengurus urusan yang berhubungan dengan pelayanan. Menurut pengamatan peneliti pada jadwal masuk jam kerja kembali saat sesudah istirahat didalam ketentuannya para pegawai sudah memasuki ruangan kerjanya pada jam 13.30 sedangkan pada kenyataanya pegawai masuk kerja kembali jam 14.30. hal tersebut sudah menyalahi aturan dan bisa memperlambat urusan pada pelayanan yang seharusnya di patuhi.

Hal diatas membuktikan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tidak sesuainya pegawai dalam masuk menjalankan tugasnya.

SDM merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan proses pelayanan pembuatan surat izin usaha pada badan penanaman modal daerah dan pelayanan satu pintu kota Payakumbuh . Apabila kualitas dari sumber daya manusia dari petugas pelayanan akan mengakibatkan pekerjaan akan membutuhkan waktu yang tidak sesuai dengan apa yang telah di tetapkan. Oleh karena itu bagi setiap petugas yang akan menjalankan tugasnya sehingga mendapatkan hasilnya yang sempurna maka semua pegawai tersebut di tuntut untuk memiliki kemampuan yang sesuai dengan tugas yang akan dilaksanakannya.

*“Dilihat dari segi umum semua karyawan mampu melaksanakan tugasnyanya masing – masing. akan tetapi dari segi khusus kurang berjalan dengan apa yang di diharapkan, contohnya pada petugas front office yang sekarang ini berjumlah hanya dua orang,seharusnya berjumlah 4 orang yaitu dua orang pada bagian pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan dua orang pada bagian kepengurusan surat izin usah perdangan (SIUP). (Sumber: hasil wawancara dari petugas front office, Cici Elita, A.md, 30 Juli 2015).*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas front office, petugas tersebut merasa kewalahan apabila banyak terdapat pemohon perizinan. Pada saat berkas yang masuk dari pemohon perizinan usaha seringkali petugas dari bagian pelayanan sering kewalahan dikarenakan kurangnya penempatan pegawai di bagian front

office. Pada BPMD-PTSP haruslah mampu menempatkan pegwainya secara strategis, maksud dari penempatan secara strategis disini adalah bisa melihat dimana setiap kekurangan yang terlihat maka bisa mengambil tindakan dengan secepat mungkin. Guna menghindari lamanya prosedur yang telah di buat tersebut baru bisa berjalan dengan lancar, dengan begitu hasil yang akan di dapat akan sangat memuaskan baik dari petugas pelayanan atau instansi terkait maupun dari masyarakat yang sedang mengurus dokumen perizinan. Dari semua masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang bisa membuat mereka puas. Jadi intinya dari instansi yang telah mencapai tujuan dengan baik dan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang optimal dan memuaskan.

## **2. Lemahnya Komitmen Masyarakat**

Faktor yang mempengaruhi prosedur yang lama pembuatan surat izin usaha yang sifatnya bukan dari Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh melainkan dari kurangnya pemahaman dari masyarakat terhadap syarat yang di butuhkan pada saat melengkapi persyatan untuk membuat surat izin usaha padahal semua persyaratan tersebut tidak terlalu susah untuk di lengkapi. Secara keseluruhan dari masyarakat yang mendapatkan informasi dari instansi pelayanan yang tentunya BPMD-PTSP tidak semuanya yang dapat dimengerti. Karena dari kalangan masyarakat tentunya memiliki pemahaman yang berbeda-beda pula, ada masyarakat yang memiliki pendidikan tinggi dan ada juga masyarakat yang kurang mendapatkan pendidikan yang baik. Hal tersebut juga termasuk dalam tugas yang tidak di sertakan dalam tugas pokok sebagai petugas yang bergerak di

bidang pelayanan. Akan tetapi demi menimbang kelancaran pekerjaan. Jadi intinya antara petugas dan masyarakat saling membutuhkan satu sama lainnya.

*“Kurangnya pemahaman dari masyarakat untuk melengkapi persyaratan yang di suruh, apabila di suruh melengkapinya masyarakat banyak yang mengeluh untuk tidak mau supaya dilengkapi padahal persyaratan tersebut berguna bagi pemohon surat perizinan yang akan di terbitkan.(Sumber : hasil wawancara dari petugas front office , Cici Elita. A.md, 30 Juli 2015)*

Kurangnya partisipasi masyarakat tersebut di sebabkan karena keterbatasan pengetahuan pada saat pengurusan surat perizinan tersebut sangat diperlukan, sebab pemahaman tersebut sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Ketidaktahuan masyarakat terhadap mekanisme pelayanan, prosedur pelayanan maupun hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan. Maka disinilah peran dari petugas dalam penyelenggaraan harus pro aktif dalam mengatur arus informasi kepada masyarakat. Antara lain bisa di contohkan dengan cara berdiskusi publik maupun memanfaatkan media cetak maupun juga bisa melalui media elektronik. Dilihat dari pemahaman masyarakat dengan media elektronik beberapa masyarakat berkemungkinan bisa mengoperasikan media elektronik tersebut secara keseluruhan, dilihat dari media cetak tidak semua masyarakat yang bisa membaca dan memahami isi dari media cetak tersebut.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan

A. Seluruh prosedur yang ada di Bddan Penanaman Modal Daerah dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh belum terlaksana dengan maksimal.

Dari prosedur yang ada yang di laksanakan oleh pihak di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu belum berjalan maksimal seperti yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dan data yang telah ditampilkan sebelumnya bahwa dari indikator kesadaran terhadap tugas, sistem, prosedur, metode, pengorganisasian, pendapatan pegawai, kemampuan pegawai, sarana dan prasarana.

Diantara indikator diatas indikator tersebut kesadaran akan tugas, sistem, prosedur, metode dan pengorganisasian yang belum sesuai dengan apa yang di harapkan, maka pembuatan surat perizinan usaha di Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berjalan belum maksimal disebabkan masih terdapatnya hal – hal yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan terutama pada pelayanan pembuatan perizinan usaha.

**B. Faktor – faktor yang mempengaruhi prosedur pelayanan perizinan usaha di Badan Penanaman Modal Daerah Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.**

a) Rendahnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dilihat dari segi masuk jam kerja, para petugas dalam masuk kerja sering tidak sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan. Dan juga pulang lebih awal sebelum jam kerja berakhir. Dari segi penempatan pegawai, ditinjau dari jumlah pegawai yang dibutuhkan. Dibuktikan dengan bidang front office yang hanya ditempatkan

dengan satu pegawai, sedangkan pekerjaan yang akan dijalankan berjumlah banyak. Apabila seluruh pegawai mengindahkan seluruh peraturan yang ada maka prosedur dalam pembuatan surat perizinan akan bisa di selesaikan tepat pada waktunya.

b) Lemahnya Komitmen Masyarakat, yaitu dalam penyampaian informasi antara petugas front office dengan masyarakat, di gambarkan dengan pada saat penyampaian informasi kebanyakan masyarakat kurang memahami apa yang disampaikan oleh pegawai di bidang front office. Dengan di contohkan dengan pada saat masyarakat menyerahkan berkas setelah diberikan informasi dengan sejelas – jelasnya yang dikemukakan oleh petugas akan tetapi masyarakat masih belum paham. Terdapat masyarakat yang mau bolak-balik ke BPMD-PTSP untuk menanyakan apa-apa saja yang harus dia lakukan sehingga pada akhirnya bisa dimengerti tapi membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dan fenomena – fenomena yang ditemukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membangun maupun dapat dijadikan masukan dan pertimbangan dalam pelayanan pembuatan surat perizinan usaha pada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) untuk lebih meningkatkan meningkatkan kinerja di bidang menjalankan prosedur sehingga waktu penyelesaian pembuatan surat perizinan usaha tidak lagi terjadi labih dari Standar Operasional Prosedur

(SOP) yang telah ditetapkan. Dan untuk petugas pelayanan untuk meningkatkan lagi kedisiplinan supaya masyarakat tidak lagi bosan menunggu. Diharapkan Filosofi Pelayanan Terpadu Satu Pintu disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Karena filosofi dari pelayanan terpadu satu pintu tersebut masyarakat yang mengurus dokumen perizinan tersebut mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap keluarnya dokumen perizinan sampai ke tangan masyarakat.

Agar pelayanan pembuatan perizinan usaha dapat berjalan dengan maksimal, maka diharapkan kepada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) meningkatkan sumber daya manusia petugas yang bertugas dalam tim teknis yang terdapat di dalam prosedur peninjauan ke lapangan. juga menambah penempatan pegawai khususnya di bidang pelayanan front office. Kemudian meningkatkan pemberian informasi kepada masyarakat sehingga pada saat pelayanan bisa berjalan dengan lancar.

## Daftar Pustaka

- Admosudirjo, Prayudi. 1990. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Akadun. 2009. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung: CV ALFABETA.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Soejadi, Fx . 1997. *Analisis Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Moekijat. 1997. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1990. *Administrasi Personel*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nuraida, Ida. 2007. *Manajemen Administrasi Pekantoran*. Yogyakarta.
- Paembonan, AR. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pramusinto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi: Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sutrisno.1997. *Pokok-Pokok Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: Penerbit Balai Administrasi Negara.

### Dokumen

Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis, Universitas Riau.

Skripsi ZANARIAH . 2010. Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Di

### Website

[https://Carapedia.Com/Pengertian\\_Definisi\\_Administrasi\\_Menurut\\_Para\\_Ahli\\_Info480.Html](https://Carapedia.Com/Pengertian_Definisi_Administrasi_Menurut_Para_Ahli_Info480.Html).

<http://rajabpresentasi.com.2009.lima-aspek-kunci-dalam-pelayanan-pelanggan-customer-service>.

[http://arisumantri08.blogspot.com/2011/10/pengertian-dan-definisi-administrasi\\_03.html](http://arisumantri08.blogspot.com/2011/10/pengertian-dan-definisi-administrasi_03.html).

<http://www.seputarpengetahuan.com/2015/03/8-pengertian-administrasi-menurut-para.html>