

**Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Tentang Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha)
Tahun 2013**

MASNOER

and

Supervisor ISHAK

Campus Bina Widya Km 12.5 Simpang Baru Panam Pekanbaru

Email: Masnoersnot@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the Public Service in the Office of Integrated Services Rokan Hilir (Case Study On Handling Business Permit). And to know the obstacles - obstacles or constraints on the Public Service in the Office of Integrated Services Rokan Hilir. Improved Infrastructure as a new district is absolutely necessary. To support the program, the indispensable role of the private sector because the private sector is also a supporting actor in the implementation of development regardless of the government in control, it will encourage new business climate. The emergence of a variety of businesses - the business gets the attention of the Government, so that the business - the business community and be recognized by the local government. One of the forms of government recognition is with the location permit (SITU).

This research was conducted in Rokan Hilir, defined in this study as many as 4 key informants KPT Head, Head of Administration, Economics and Administration Section Chief and Section Head of Development and Welfare, while people who are taking care of and has been assigned to take care of as many as 20 people each one with data collection derived from documentations and in-depth interviews to the informant. Once the data is collected and then analyzed using qualitative descriptive analysis. It can be concluded from the lack of availability of good access from OPT Rokan Hilir is not available it means that such a complete lack of waiting rooms and computers for employees to perform the work. To KPT must increase facilities and infrastructures so that people feel comfortable in the care of the maintenance of location permit (SITU).

Keyword : Public Service, SITU.

Pendahuluan

Berlakunya Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan perubahan yang signifikan. Diharapkan daerah dapat memberi dampak nyata terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah memberi peluang untuk mengelola dan memberdayakan segala potensi daerah yang ada di daerah masing – masing.

Sebagai Kabupaten baru yang dimekarkan dari Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Rokan Hilir dapat memperpendek rentang kendali tugas pemerintahan, sehingga pelayanan dan pembangunan dapat lebih cepat dilaksanakan di segala bidang dengan luas 8941 km² dan umpah penduduk 349.776 jiwa.

Peningkatan sarana dan prasarana sebagai Kabupaten baru mutlak diperlukan. Untuk mendukung program tersebut, maka peran pihak swasta sangat diperlukan karena pihak swasta juga merupakan aktor pendukung dalam pelaksanaan pembangunan terlepas dari pemerintah sebagai pemegang kendali, hal ini akan mendorong iklim usaha baru.

Munculnya berbagai usaha – usaha tersebut mendapat perhatian pemerintah, sehingga usaha – usaha tersebut diakui keberadaannya oleh masyarakat dan pemerintah setempat. Salah satu bentuk pengakuan pemerintah tersebut adalah dengan adanya Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada usaha yang dibentuk, dan ada juga pelayanan dalam bidang kependudukan seperti pengurusan KTP, KK serta surat pengantar lainnya serta pelayanan dalam bidang pemerintahan seperti urusan pengurusan seperti urusan pengurusan izin dan investasi di izin dan investa Kabupaten Rokan Hilir

Pelayanan publik yang selama ini terdiri dari perizinan dan non perizinan terletak di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membidangi suatu tugas pokok. Hal tersebut menimbulkan dampak bagi masyarakat karena terlalu banyak prosedur, berbelitnya pengurusan izin yang dilalui serta ketidakjelasan biaya pengurusan. Pengurusan yang lebih dari satu jenis izin bisa memakan waktu pengurusan yang lama, dikarenakan terletak di dua SKPD yang berbeda serta prosedur yang berbeda.

Oleh karena itu, diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Daerah. Ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah Rokan Hilir dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPT) yang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 27 Tahun 2007 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah.

Berdirinya KPT dimaksudkan untuk membantu tugas pemerintah daerah dalam hal perizinan serta untuk penertiban usaha – usaha yang tidak memiliki SITU, maka dikeluarkanlah Keputusan Bupati Rokan Hilir Nomor 370 Tahun 2009 tanggal 19 Agustus 2009 tentang Pendelegasian Sebahagian Kewenangan di bidang perizinan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hilir. KPT Kabupaten Rokan Hilir adalah SKPD baru di Kabupaten Rokan Hilir. Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan kepada masyarakat yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu, sedangkan fungsinya:

1. Merumuskan dan merencanakan kebijakan teknis dibidang perizinan dan non perizinan,
2. Melaksanakan kegiatan tata usaha yang meliputi segala usaha dan kegiatan dibidang tata usaha umum dan keuangan,
3. Melaksanakan pemberian perizinan dalam penerbitan perizinan dan pelayanan publik non perizinan lainnya,
4. Melaksanakan sosialisasi dan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pengajuan dan prosedur pengurusan perizinan,
5. Melaksanakan tugas – tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai KPT dalam mengelola dan memberikan pelayanan pada perizinan SITU dalam hal ini dapat dilihat dari lamanya penertiban SITU yang melebihi batas waktu penertiban SITU yaitu 10 hari kerja.
2. Sarana dan prasarana yang ada menyebabkan pelayanan kepada masyarakat kurang optimal, hal ini bisa menghambat penerbitan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) karena bagi masyarakat yang jauh tidak mengetahui persyaratan serta prosedur pengurusan yang harus dipenuhi dan halaman parkir yang belum memadai yang mana hal ini dapat membuat masyarakat yang sedang mengurus kurang nyaman.
3. Informasi yang diberikan oleh KPT Kabupaten Rokan Hilir kepada masyarakat terutama pada pengurusan SITU. Hal ini dicermati bahwa untuk mengurus suatu perizinan pemohon masih mendatangi KPT untuk menanyakan persyaratan yang harus dipenuhi, karena belum adanya papan pengumuman tentang prosedur, persyaratan serta biaya pengurusan perizinan di tempat – tempat umum.

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis berminat melakukan penelitian dengan judul : **Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Tentang Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha).**

Rumusan Masalah

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk konsekuensi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, perlu mewujudkan dan menciptakan pelayanan yang transparansi, akuntabel, partisipatif, kondisional, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan uraian latar belakang maka dirumuskan permasalahan penelitian yakni : **Bagaimanakah Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Tentang Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha).**

Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Tentang Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha).
2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan atau kendala pada Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Tentang Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha).

Kegunaan Penelitian

1. Sebagai bahan kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada di lapangan.
2. Mengembangkan dan memperkaya pengetahuan serta wawasan penulis tentang pelayanan publik serta sebagai sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang pelayanan publik di KPT Kabupaten Rokan Hilir.
2. Menjadi tambahan ilmu bagi pihak – pihak yang membutuhkan, terutama untuk peneliti sendiri.
3. Bagi civitas akademika, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Metode Penelitian

Jika dilihat dari jenisnya maka penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, dimana penelitian langsung menggunakan alat pengumpul data berupa angket dan wawancara.

Sedangkan sifat penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang mempunyai tujuan memberikan gambaran lebih mudah yang akurat dalam pembuatan Surat Izin Tempat Usaha di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hilir.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hilir. Pemilihan lokasi penelitian ini untuk mengetahui pemohon yang mengurus Surat Izin Tempat Usaha di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan yang tidak terselesaikan tepat pada waktunya.

Sumber Informasi (Informasi penelitian)

Dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 4 orang sebagai key informan yaitu Kepala KPT, Kasubag TU Kepala Seksi Ekonomi dan Pemerintahan dan Kepala seksi Pembangunan dan Kesejahteraan, sedangkan masyarakat yang sedang mengurus dan sudah mengurus di tetapkan sebanyak 20 orang masing-masing dengan teknik accidental yang ditemui langsung di KPT.

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha)

Model manajemen pelayanan yang serba monopolitik, birokratik, dan sentralistik ini menyebabkan tidak adanya kompetisi dan tindak sensitive terhadap persoalan perbaikan kualitas secara menyeluruh (*total quality*). Dalam model pelayanan ini birokrasi yang ada cenderung arogan, tidak responsive, tidak akuntabel dan seakan sengaja mengambil jarak sosial (*social distanse*) yang terlalu lebar dari publik. Pelayanan publik seperti ini sering disebut pula dengan model manajemen pelayanan publik konvensional yang lebih berorientasi pada kepentingan-kepentingan internal birokrasi.

Kecenderungan global sekarang mengarah pada manajemen pelayanan publik yang berlangsung disektor bisnis atau swasta (Wahab, 1998). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengadaptasi model pelayanan disektor bisnis itu, maka pengguna jasa pelayanan publik praktis akan menjadi pusat orientasi dan menempati posisi sentral. Konsekuensi sentral dan model pelayanan publik ini ialah perlunya dilakukan transparansi dalam proses pembuatan keputusan, reorientasi dan restrukturisasi terhadap model manajemen pelayanan publik konvensional yang ada selama ini. Selain kedua model di atas ada model yang dirasa cukup ideal yang dapat dikembangkan yaitu model penyediaan pelayanan yang kompetitif (*a competitive mode of service provision*). Secara kongkrit, hal ini bisa lewat sistem koproduksi, kemitraan atau swastanisasi, yang mengontrakkan (secara selektif) fungsi-fungsi pada pihak swasta secara kompetitif, mendelegasikan kegiatan-kegiatan pelayanan tertentu pada lembaga swadaya masyarakat, berdasarkan kontrak kerja sama jangka pendek atau mengenalkan susunan kerja dilingkungan pemerintah atau antara satuan kerja pemerintah dengan pihak swasta atau lembaga swadaya masyarakat.

Visi kantor pelayanan terpadu adalah terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan secara prima melalui satu pintu. Sementara misi KPT adalah

- a. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem prosedur pelayanan
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- c. Mewujudkan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Sedangkan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan lebih mengutamakan pada jasa pelayanan.

Menurut Sinambela (2008 : 6) pelayanan dikatakan berkualitas apabila memiliki nilai :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban , yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian antara lain :

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Ratminto (2010 : 5) mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Sianipar (1995 : 5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Sedangkan menurut Djaenuri (1998 : 15) pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas

pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Waktu Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan di KPTP pelayanan memegang peranan yang amat penting, karena dengan pelayanan yang optimal maka setiap program yang ada akan mudah di jalankan dengan baik. Dalam penyelesaian suatu pelayanan pembuatan SITU, serta pengurusan segala surat lainnya harus diperhatikan Ketepatan Waktu, jangan sampai mengundur –undur waktu.

Indikasinya :

- Pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu
- Produk pelayanan diterima dengan tepat.

Biaya Pelayanan

Biaya merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi terutama dalam memberikan pelayanan hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dari setiap pegawai dalam bekerja yang mana biaya yang di tetapkan telah di atur dengan turan yang harus di patuhi oleh pelaksana pelayanan. Yang dimaksud dengan ekonomis disini adalah, agar diperhatikan tentang kemampuan masyarakat jangan sampai diatas kewajiban dan melanggar peraturan yang ada.

Adapun indikasinya adalah :

- Biaya administrasi pengurusan
- Biaya retribusi

Diketahui bahwa, dari indikator ekonomis dalam pembuatan SITU dan seluruh surat yang ada di KPT Rokan Hilir.dapat dikatakan baik, , bahwa pembiayaan yang ada telah sesuai dengan peraturan yang ada yaitu sebesar Rp 75.000,- / SITU.

Produk Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan pembuatan SITU oleh aparat KPTP kepada masyarakat maka sudah menjadi keajiban dari aparat untuk melakukannya dengan bertanggung jawab dan melakukannya dengan maksimal yang selanjutnya dapat dilihat dari beberapa indikasi seperti :

- Kebersihan kerja
- Ketelitian kerja

Diketahui bahwa yang menyatakan produk pelayanan itu baik dikarenakan aparat KPTP telah memenuhi janji dalam menyelesaikan sebuah SITU maupun serta pengurusan segala surat lainnya dilakukan dengan teliti, dan yang menyatakan cukup baik dikarenakan sering terlihat masih ada masyarakat yang kurang lengkap persyaratannya, dan yang menyatakan kurang baik dikarenakan pembuatan SITU maupun surat lainnya, dengan demikian dapat diketahui bahwa ketepatan waktu yang di berikan KPTP pada masyarakat belum baik karena penyelesaian SITU yang di lakukan pihak KPTP masih memakan waktu yang lama hingga 14 hari dan bahkan lebih hal ini tentu saja sangat merugikan masyarakat dan mengecewakan masyarakat.

Prosedur Pelayanan

Prosedur yang diberikan pada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan, serta jelas pula unit-unit kerjanya. Diketahui bahwa kejelasan/kepastian dalam pemberian pelayanan pada masyarakat dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan kejelasan / kepastian karena telah ada prosedur dan persyaratan yang jelas dalam pembuatan SITU.

maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Prosedur yang jelas dalam pelayanan yang diberikan pegawai KPTP pada masyarakat telah dilakukan sesuai dengan Prosedur yang ada yaitu masyarakat harus menyediakan setiap persyaratan yang ada dan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang ada.

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana adalah seluruh kelengkapan yang ada di KPT untuk pelayanan yang diberikan pada masyarakat serta mudah dilaksanakan dalam arti pekerjaan itu cepat penyelesaiannya.

- Tersedianya sarana dan prasarana kerja
- Tersedianya ruang tunggu
- Halaman parkir

Diketahui bahwa yang menyatakan sarana dan prasarana itu baik dikarenakan sarana dan prasarana yang ada di KPT Rokan Hilir telah memadai untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, dan yang menyatakan cukup baik dikarenakan sarana dan prasarana yang ada hanya sedikit dan kurang lengkap, dan yang menyatakan kurang baik dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak mendukung untuk diadakannya pelayanan yang maksimal pada masyarakat seperti ruang tunggu yang sempit serta tidak ada tempat duduknya selain itu juga kondisi sarana kerja yang terlalu sempit.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi Petugas yang dimaksud dengan keterbukaan adalah adanya informasi yang jelas yang disampaikan pada masyarakat, agar masyarakat tidak merasa bingung dengan pelayanan yang diberikan.

Indikasinya adalah :

- Pimpinan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pelayanan pengurusan SITU
- Memberikan kemudahan dalam pengurusan SITU
- Penyelesaian keluhan pemohon dalam pelaksanaan pelayanan

Dari keterbatasan itu, maka untuk melihat keterbukaan dalam pelayanan pembuatan SITU serta pengurusan dan pembuatan segala macam bentuk surat lainnya, Diketahui bahwa yang menyatakan Kompetensi petugas pemberi pelayanan pada masyarakat itu baik dikarenakan di KPT telah ada unit-unit yang teratur dalam melakukan kerjanya. Sedangkan yang menyatakan cukup baik yang dikarenakan masih terdapat ketidakjelasan prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pada masyarakat dalam pembuatan SITU. Diketahui bahwa Prosedur yang jelas dalam pelayanan di KPT Rokan Hilir telah cukup baik dijalankan yang

disebabkan masih adanya prosedur yang berbelit-belit dan sangat merugikan masyarakat seperti masyarakat harus berulang kembali ke KPT untuk mengurus SITU. Sedangkan tanggapan dari penulis diketahui bahwa memang telah ada prosedur yang jelas dalam pelayanan di KPT karena harus memenuhi segala persyaratan yang ada.

B. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha

Dari analisa data yang dilakukan diatas maka dapat penulis tarik beberapa hambatan dalam pemberian pelayanan ini antara lain :

1. Masih kurangnya ketersediaan akses yang baik dari KPTRokan Hilir yaitu tidak tersedianya sarana yang lengkap seperti tidak tersedianya ruang tunggu dan komputer bagi pegawai untuk melakukan pekerjaannya
2. Masih seringnya pegawai meinggalkan pekerjaan dalam jam kerja sehingga masyarakat sulit untuk menemui pegawai yang bersangkutan
3. Diketahui bahwa biaya yang ada masih ada oknum pegawai yang meminta biaya lebih mahal pada masyarakat dalam pembuatan SITU hal ini disebabkan karena adanya prosedur yang panjang dalam pengurusan SITU
4. Kurang jelasnya prosedur yang di tetapkan oleh pihak KPTP seperti harus melengkapi beberapa persyaratan seperti pas photo dan mengisi beberapa formulir hal ini sering terjadi kesalahan pengisian oleh masyarakat
5. Masih ditemui beberapa oknum Pegawai yang kurang tanggap atau respon terhadap masyarakat yang disebabkan mereka membeda-bedakan setiap masyarakat yang melakukan setiap urusan terutama dalam pembuatan SITU.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Dengan demikian diketahui bahwa Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha) adalah dikategorikan cukup baik.
2. Adapun yang menjadi hambatan dalam Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Izin Tempat Usaha) antara lain adalah :
 - Masih kurangnya ketersediaan akses yang baik dari KPT yaitu tidak tersedianya sarana yang lengkap seperti tidak tersedianya ruang tunggu dan komputer bagi pegawai untuk melakukan pekerjaannya
 - masih seringnya pegawai meinggalkan pekerjaan dalam jam kerja sehingga masyarakat sulit untuk menemui pegawai yang bersangkutan
 - Diketahui bahwa biaya yang ada masih ada oknum pegawai yang meminta biaya lebih mahal pada masyarakat dalam pembuatan SITU hal ini disebabkan karena adanya prosedur yang panjang dalam pengurusan SITU
 - Kurang jelasnya prosedur yang ditetapkan oleh pihak KPTP seperti harus melengkapi beberapa persyaratan seperti pas photo dan mengisi beberapa formulir hal ini sering terjadi kesalahan pengisian oleh masyarakat
 - Masih ditemui beberapa oknum Pegawai yang kurang tanggap atau respon terhadap masyarakat yang disebabkan mereka membeda-bedakan setiap masyarakat yang melakukan setiap urusan terutama dalam pembuatan SITU

B. Saran

1. Sebaiknya pihak KPTP tidak terlalu berbelit-belit dalam mengurus SITU serta pengurusan setiap surat pada masyarakat sehingga masyarakat tidak bosan dan masyarakat mau membuat SITU serta pengurusan setiap surat lainnya.
2. Sebaiknya dalam pembuatan SITU serta pengurusan setiap surat harus disesuaikan dengan prosedur yang ada agar semua masyarakat agar dapat mengikuti prosedur yang ada, dan tidak ada prosedur yang terlangkahi.
3. Sebaiknya harus ada sanksi yang jelas bagi para calo yang melakukan pengurusan SITU serta pengurusan setiap surat masyarakat di KPTP sehingga hal ini dapat membuat jera para calo, hal ini harus di pertegas dengan peraturan.
4. Dalam hal ekonomis sebaiknya janganlah terlalu mahal dan berubah-ubah, dan harus mempunyai ketetapan biaya yang tetap dalam pengurusan SITU serta pengurusan setiap surat. Sebaiknya jangan ada perbedaan
5. Sebaiknya dalam Ketepatan Waktu penyelesaian urusan, harus dapat diselesaikan dengan tepat

DAFTAR PUSTAKA

- Djaenuri. 1998. *Teori Pengembangan dan Filosof Kepemimpinan Kerja*. Jakarta. Bharata
- Hamim, Sufian. 2007. *Sistem Perencanaan Strategi Dalam Pembangunan*. Jakarta. Multigrafindo
- Labolo, Muhadam. 2008. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta
- _____. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru Jilid 1)*. Jakarta. Rineka Cipta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Riyadi, Gempur. 2005. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta. Prestasi Pustaka
- Sianipar, J.P.G. 1995. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. LAN-RI Edisi ke 2
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Sutopo. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara
- Syafiie, Inu Kencana. 2000. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Mandar Maju
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Refika Aditama
- Tjiptono Fandi, 1997, *Pelayanan Publik*, Andi Offset, Jakarta
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 27 Tahun 2007 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah
- Keputusan Bupati Kabupaten Rokan Hilir Nomor 370 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan