

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
PENERBITAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)  
PADA BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN  
MODAL KOTA PEKANBARU**

*By: Novika Ningsih*

E- mail : [novikaningsih@ymail.com](mailto:novikaningsih@ymail.com)

*Counselor : Drs. H.Chalid Sahuri M.S*

Jurusan Administrasi Negara – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Kampus Bina Widya JL. H.R Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru  
28293-Telp/Fax 0761-63227

**ABSTRACT**

This study was motivated by the phenomenon that the publishing service of Trading Business License (SIUP) is not maximized. Proved by the license issuance is not completed on time. Though ownership License is required to be owned businesses to a business carried on having a strong legal basis in accordance with the provisions of the Indonesian state in order for the effort that has been initiated can be maintained in existence and continuance are characterized by the presence of the tangible elements of the legality of the ownership of the business license. Then the lack of the number of employees in the management of license issuance also resulted in a lack of quality of service of the employees in this license issuance. The formulation of the problem is How employee performance in service of publishing Trading Business License (SIUP) in the Integrated Service Agency and Investment of Pekanbaru City? And what factors could obstruct employee performance in service publishing Trading Business License (SIUP) in the Integrated Service Agency and Investment of Pekanbaru City?. This study aims to investigate the performance of employees in a publishing service of Trading Business License (SIUP) and to determine the factors that obstruct employee performance in service publishing Trading Business License (SIUP). The benefits of this research is to develop and apply the theory of public policy obtained by the author during the lectures and during the conduct of the study as well as an input for the Integrated Service Agency and Investment of Pekanbaru City and as reference material for other researchers to discuss the same issue.

This study used a qualitative approach and type of research is descriptive. Type and source of data consists of primary data and secondary data. The data was collected by using observation, interview and documentation.

***Keyword: Performance, Public Service***

## PENDAHULUAN

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Saat ini kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik. Keberagaman ini telah menjadi modal sosial dalam mencapai kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.

Visi kota Pekanbaru adalah sebagai berikut : “Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan melayu, menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan iman dan takwa.”

Dengan berkembang pesatnya kota Pekanbaru, maka berkembang pula usaha-usaha perdagangan di dalamnya baik yang didirikan perorangan maupun oleh badan. Mengawali suatu usaha atau membangun usaha perlu beraneka jenis persiapan, faktor pertimbangan seperti besarnya modal dan bagaimana tingkat keseriusan usaha. Beberapa hal tersebut diupayakan dengan tujuan usaha yang telah dirintis mampu dipertahankan keberadaan dan kelangsungannya yang ditandai dengan keberadaan unsur legalitas yang berwujud pada kepemilikan izin usaha tersebut.

Menurut ketentuan negara Indonesia, tiap-tiap usaha baik itu kecil, menengah sampai besar harus mempunyai surat izin usaha. Sebagai negara yang berhukum maka kita mesti mentaati semua ketentuan yang ada serta berlaku di negara kita. Surat izin usaha merupakan surat yang menyebutkan bahwa negara menyetujui serta membolehkan kita membuka sesuatu usaha. Maka dari itu setiap usaha yang memiliki pegawai

minimal 2 orang sudah wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 233 tahun 2009 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan Bidang Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Gudang dan Tanda Daftar Perusahaan maka Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) kota Pekanbaru merupakan salah satu dinas yang berwenang untuk memberikan pelayanan dalam hal ini penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Dari semua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah disebutkan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru, ditemukan fakta bahwa tingkat pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Dinas Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru

NO	TAHUN	PERSEROAN TERBATAS	PERSEROAN KOMANDITER (CV)	TOTAL
1	2010	1860	1110	2970
2	2011	1976	1214	3190
3	2012	2881	1259	4140
4	2013	2670	1551	4221

*Sumber data : kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru tahun 2014*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat kita lihat terjadi peningkatan dalam penerbitan SIUP setiap tahunnya. Pada tahun 2010 total penerbitan SIUP adalah 2970 surat izin. Kemudian tahun 2011 meningkat lagi menjadi 3190 surat izin.

Pada tahun 2012 terjadi lagi peningkatan penerbitan SIUP menjadi 4140 surat izin dan pada tahun 2013 mencapai angka penerbitan 4221 surat izin. Hal ini disebabkan semakin menjamurnya perkembangan usaha-usaha perdagangan di kota Pekanbaru.

Berdasarkan Peraturan Daerah kota Pekanbaru No. 10 Tahun 2002 tentang izin usaha perdagangan dijelaskan bahwa SIUP adalah surat izin usaha perdagangan yang diberikan oleh Walikota/Pejabat yang ditunjuk atas nama Walikota untuk mendirikan atau memperluas perusahaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah kota Pekanbaru No. 10 Tahun 2002 tentang izin usaha perdagangan tersebut dijelaskan bahwa : Sebelum suatu perusahaan, cabang perusahaan atau wakil perusahaan menjalankan usahanya di wilayah kota Pekanbaru diwajibkan untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang berlaku selama perusahaan menjalankan kegiatan usahanya dan wajib melakukan pendaftaran ulang sekali dalam 5 tahun. Dalam hal ini berarti yang wajib mengurus izin usaha perdagangan (SIUP) adalah pengusaha atau orang/Badan Hukum yang mendirikan atau memperluas usaha sesuai dengan lokasi dimana usaha tersebut didirikan, dan usaha yang dilakukan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Daerah kota Pekanbaru No. 10 tahun 2002 tentang izin usaha perdagangan adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Setiap perusahaan yang menjalankan kegiatan usaha perdagangan wajib memiliki SIUP yang diterbitkan berdasarkan domisili

perusahaan dan berlaku bagi seluruh masyarakat Indonesia untuk jangka waktu 5 tahun.

Arti pentingnya surat izin usaha perdagangan (SIUP) berdasarkan Peraturan Daerah kota Pekanbaru No. 10 tahun 2002 tentang izin tempat usaha ini adalah agar usaha perdagangan yang dilakukan memiliki izin resmi dari instansi terkait dalam hal ini pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru yang diberi wewenang. Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha tidak mendirikan usaha yang bersifat tidak resmi (terselubung) dan menjual produk yang tidak memperoleh izin.

Dari observasi dan penelitian yang dilakukan maka penulis merumuskan beberapa fenomena yang melatarbelakangi penelitian, yakni :

1. Kurangnya jumlah pegawai sehingga menyebabkan kurangnya kualitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan (SIUP).
2. Masih ditemukannya penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang selesai tidak tepat waktu yakni selama 3-5 hari kerja. Hal ini penulis buktikan dengan kutipan wawancara dengan salah satu pelaku usaha di jalan Teuku Umar yaitu Ny. Vina Junita (31 tahun) pada bulan April 2014. Berikut petikan wawancaranya :  
*“Pelayanan SIUP nya lambat. Tahun 2013 lalu saya mengurus SIUP sampai menunggu hampir seminggu lebih. Padahal kan seharusnya cuma 5 hari”.*

## Metode Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah kepala bidang, pegawai dan pelaku usaha/masyarakat. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut informan. Pemilihan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dimana peneliti memilih dengan sengaja orang-orang tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Yang menjadi *key* informan dalam penelitian ini adalah

## Pembahasan

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru”**.

### A. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru

- Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian ilmu administrasi negara mengenai kinerja dan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru.
2. Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak-pihak terkait, khususnya bagi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru.

## D. Konsep Teori

### a. Kinerja

Menurut **Prawirosentono dalam Sinambela. Dkk (2006:137)** Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Sejalan dengan pendapat tersebut, **Harbani Pasolong (2007:175)** mengatakan kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Selanjutnya **Withmore**

dalam Sinambela. Dkk (2006:138) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggungjawabnya dengan menetapkan standar tertentu.

Kemudian Mangkunegara (2001:67) mendefinisikan “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi”. Yeremias T. Keban (2004:23) mengatakan secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Yeremias T. Keban (2004:23) juga mengartikan kinerja sebagai “*the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*”. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2001: 67) adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### b. Manajemen Kepegawaian

Hasibuan (2002:25) mengatakan Manajemen yakni ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan.

Lebih lanjut Handoko (2000:20) mengungkapkan bahwa Manajemen merupakan bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.

Selain itu James A. F. Stoner (2006:17) Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Fungsi-fungsi manajemen diantara lain yaitu:

1. *Fore Casting*, adalah kegiatan meramalkan, memproyeksikan, atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu rencana yang lebih pasti dapat dilakukan. Misalnya suatu akademi, meramalkan jumlah mahasiswa yang akan melamar belajar di akademi tersebut. Ramalan tersebut dengan menggunakan beberapa indikator-indikator, misalnya jumlah lulusan SLTA dan lain sebagainya.
2. *Planning termasuk budgeting*, Perencanaan ialah

- penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan.
3. *Organizing* atau *pengorganisasian*, adalah keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang jelas ditentukan terlebih dahulu.
  4. *Staffing* atau *Asembling Resources*, merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada sesuatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap petugas memberi daya guna maksimal kepada organisasi.
  5. *Directing* atau *Commanding*, ialah berfungsi untuk mengkoordinasi kegiatan berbagai unsur organisasi agar dapat efektif tertuju kepada realisasi tujuan yang ditetapkan sebelumnya.
  6. *Leading*, pekerjaan leading meliputi 5 macam kegiatan, yakni:
    - Mengambil keputusan,
    - Mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara manajer dan bawahan,
    - Memberi semangat inspirasi dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak,
    - Memilih orang-orang menjadi anggota kelompoknya, serta
    - Memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
  7. *Coordinating*, yakni berfungsi untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan-hubungkan, menyatu-padukan dan menyelaraskan pekerjaan-pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama / tujuan organisasi.
  8. *Motivating* (*pendorongan kegiatan*), fungsinya berupa pemberian inspirasi, penyemangat, dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan secara sukarela sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan tersebut.
  9. *Controlling*, yaitu berfungsi mengadakan penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sebagai apa saja yang sedang dilakukan bawahan dapat di arahkan kejalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah di gariskan semula.
  10. *Reporting* atau *pelaporan*, merupakan salah satu dari fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan

mengenai segala hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi baik secara lisan maupun tulisan sehingga yang menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.

### c. Pelayanan Publik

Menurut **Soedarmayanti (2000:29)** mengatakan pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar.

Dari pengertian pelayanan sebagaimana menurut pertimbangan pendapat-pendapat para ahli yang telah teruraikan tadi diatas, penulis juga menuangkan pemikiran sendiri terhadap pengertian pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat/instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

### d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut **Thoha (1991 : 39)** Pelayanan adalah “Sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan

kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Menurut **Moenir (1997:35)** Pelayanan adalah : “Meliputi segala apa yang dapat membuat para pelanggan senang dan tertarik pada suatu organisasi atau perusahaan yang bersangkutan, dimana pelayanan tersebut antara lain:

1. Menghormati pelanggan dengan ramah
2. Menghormati tiap kepentingan dengan serius, dan turut menyumbangkan pemikiran dengan pemecahannya, jika perlu diberikan bantuan-bantuan yang nyata.”

Selanjutnya menurut **Moenir (1997:17)** Bahwa : Pelayanan adalah: “Perbuatan atau melayani seseorang secara cepat dan mernuaskan, yang didalam proses kerjanya tidak terlepas dari proses administrasi.

Selanjutnya menurut **Moenir (1997:25)** Agar pelayanan bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka syarat-syarat yang harus dipenuhi adalah:

1. Memahami benar-benar masalah dalam bidang tugasnya
2. Mampu memberikan penjelasan mengenai apa yang diperlukan dengan lancar, singkat dan jelas, sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan.
3. Bertingkah laku sopan
4. Disiplin dalam melaksanakan tugas

Menurut **Philip (1998:191)** Penentuan kualitas jasa konsumen ada 4 hal yaitu:

1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Kepastian
4. Empati

## **Konsep Operasional**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori **Hasibuan (2002:22)** yang mengatakan bahwa dalam mengukur kinerja pegawai ada beberapa hal yang dijadikan dasar pengukuran yaitu:

1. Prestasi, penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan
2. Kedisiplinan, penilaian disiplin dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya
3. Kreatifitas, penilaian kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna
4. Bekerja sama, penilaian kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertical atau horizontal di dalam maupun diluar sehingga pekerjaannya lebih baik.
5. Kecakapan, penilaian dalam menyatukan dan melaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.
6. Tanggung jawab, penilaian kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan, serta perilaku pekerjaannya.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru. Alasan

dalam memilih lokasi ini yakni dikarenakan penulis melihat masalah-masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Selain itu dari segi kemampuan penulis baik jarak, finansial serta komunikasi penulis, terhadap pihak-pihak yang berada dilokasi penelitian, sehingga diharapkan mampu mempermudah penulis dalam memberikan masukan dan saran dalam penulisan karya ilmiah ini.

Lebih lanjut dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi untuk meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan kebijakan atau undang-undang yang ada.

### **2. Informan**

Informan adalah orang yang memiliki kapasitas dan yang memberikan informasi dalam penelitian ,yang selanjutnya disebut narasumber. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian dan pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru serta masyarakat atau pelaku usaha.

### **3. Jenis dan Sumber data**

Jenis data yang dikumpulkan :

- a. *Data Primer* adalah data yang langsung didapat dari objek penelitian perorangan kelompok dan organisasi berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian berupa hasil wawancara.



- b. *Data Sekunder* data yang memberikan penjelasan mengenai data primer yaitu berupa buku-buku hasil penelitian, dokumentasi resmi dari pemerintah. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengambilan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengambilan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara  
Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara interview yang memberikan jawaban atas pertanyaan mengenai pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru . Teknik ini dimaksudkan agar peneliti mampu mengeksplorasi data dari informan bersifat nilai, makna dan pemahaman.
- b. Observasi  
Teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena-fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan perubahan atas penilaian tersebut, bagi pelaksana observasi untuk melihat obyek moment tertentu,

sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan. Pengamatan ini hanya menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan Dalam penelitian ini peneliti mengamati proses pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru.

- c. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode obsevasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi digunakan untuk mencari data yang relevan dan berhubungan dengan permasalahan penelitian. Data tersebut diperoleh data sekunder berupa dokumen-dokumen secara tertulis, baik berupa data statistik, dokumentasi lapangan, peraturan perundang-undangan dan sebagainya yang bertujuan untuk melengkapi data primer.

##### 1. Metode Analisis Data

Sesuai dengan tujuan yang dikemukakan, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan tenomena yang diselidiki.

Metode analisis deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Dengan penelitian deskriptif peneliti

hanya bermaksud menggambarkan (mendeskripsikan) atau menerangkan gejala yang sedang terjadi.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

1. Aktivitas Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau dalam meningkatkan citra positif perusahaan dengan melakukan publisitas, media relations dan management krisis. Dalam melaksanakan aktivitas tersebut, terlihat belum maksimal dan masih terdapat kekurangan. Pelanggan belum mendapatkan informasi yang tepat dan akurat tentang kelistrikan, pelayanan yang dirasa belum sepenuhnya baik serta penanganan masalah yang masih lambat. Hal ini berdampak pada citra PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau yang masih belum positif dimata para pelanggan.
2. Media yang digunakan Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau dalam meningkatkan citra positif perusahaan adalah media massa (cetak dan elektronik), media luar ruang (spanduk), Sawit *e-news*, dan website [www.pln.co.id/riau](http://www.pln.co.id/riau). Dalam menyebarluaskan informasi tentang perusahaan, media humas yang digunakan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau belum bekerja secara efektif. Hal ini terbukti pada jangkauan media humas yang digunakan belum menyentuh seluruh pelanggan serta kurangnya pemahaman pelanggan terhadap informasi yang berkaitan dengan kelistrikan dan terkadang pelanggan justru mendapatkan informasi dari pihak lain. Media humas yang digunakan masih bersifat konvensional dan belum beragam, sehingga tidak dapat menjangkau pelanggan yang sudah beralih pada media internet.

### Saran

1. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau seharusnya lebih mengoptimalkan aktivitas humas yang ada sehingga citra perusahaan menjadi positif dimata pelanggan. Aktivitas humas publisitas hendaknya dapat menggunakan berbagai media seperti koran, radio, televisi lokal dan juga website resmi agar menjangkau seluruh pelanggan dan informasi dapat diterima pelanggan dengan lebih cepat. Selanjutnya aktivitas humas media relations, diharapkan adanya fasilitas ruangan khusus wartawan untuk menghimpun informasi langsung dari perusahaan. Selain itu aktivitas management krisis hendaknya lebih terkoordinir, seperti mempersiapkan tim khusus yang mampu menampung dan menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan agar pelanggan merasa dilayani dan didengarkan dengan sepenuh hati.
2. Diharapkan humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau menggunakan media humas yang lebih beragam, seperti membuat akun resmi perusahaan di jejaring sosial *facebook* dan *twitter*. Keberadaan situs jejaring sosial sudah banyak digunakan masyarakat sebagai salah satu sumber informasi yang tercepat dan terpercaya. Keanekaragaman media humas yang digunakan nantinya akan mampu menyebarkan informasi kepada lebih banyak pelanggan.

### Daftar Pustaka

- Budiono, 2003. *Pelayanan Prima*. Penerbit. Gunung agung. Yogyakarta

- Dharma, Agus. 2001. *Manajemen Supervisi*. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Gorperz Vincent, 1998. *Manajemen Kualitas Dalam Industri*. Penerbit Andi. Jogjakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen SDM Perusahaan*. Remaja Rosda Karya : Bandung
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosda Karya : Bandung
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Ruky, Achmad. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia Pustaka: Jakarta
- Arikunto, S. 2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta
- Hasibuan Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Gava Media: Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta: Bandung
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE: Yogyakarta
- Purwadaminta, 1998. W. J. S. *Kamus Bahasa Indonesia*. Penerbit. Balai Pustaka. Jakarta
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Penerbit, Pustaka Pelajar, Jakarta, 2006.
- Rivai, Veithzai 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Raja grafindo Persada: Jakarta
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. PT Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta
- Rivai. 2005. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Grafindo: Jakarta
- Ruky. S. Achmad, 2003, *Administrasi Publik dan Bisnis*, Penerbit, Riau Pres, Pekanbaru
- \_\_\_\_\_ *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, Pekanbaru
- Sedarmayanti, 2000, *Good Governance*, Penerbit. Mandar Maju. Bandung.
- Siagian Sondang, P. 2004, *Manajemen Strategi*, Penerbit, Bina Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. *Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Soedarmayanti. 2000. *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja)*, CV. Mandar Maju : Bandung

Sugiyono, 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta: Bandung

Sukirno, Hadi Edi, 2003, *Pelaksanaan Pelayanan Jasa*, Penerbit, Erlangga, Jakarta.

Sutopo, 2000. *Pelayanan Prima*, Penerbit, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

Zeithami, 1998, *Program Beras Keluarga Miskin*, Penerbit, Retailing, Jakarta.