

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berintraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib di optimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 disenggarakan oleh pemerintah 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.

Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai public service harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, system yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efesien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.

Menurut Basuki, J. (2002) Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta.

© Hak Cipta Tamik UN Suska Riau
Statat Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

Setiap warga Negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti-hentinya orang berurusan dengan birokrasi, sejak berada dalam kandungan hingga meninggal dunia. Dalam setiap sendi kehidupan kalau seseorang tinggal disebuah tempat dan melakukan interaksi sosial dengan orang lain serta merasakan hidup bernegara, keberadaan birokrasi pemerintahan menjadi suatu *condition sine quanon* yang tidak bisa ditawar-tawar lagi dan ia selalu menentukan aktivitas mereka.

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefenisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) mendefenisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Makin majunya peradaban manusia, menuntut semakin banyak dan beragamnya kebutuhan pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan provisi-provisi barang/jasa publik yang makin banyak dan berkualitas pada saat kondisi sosial dan ekonomi semakin maju. Persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pemerintah yang terus membesar adalah kemampuan merekrut staf-staf yang berkualitas baik. (Prijono, 2010:126)

Selanjutnya menurut Santosa Pandji (2008:58) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Sementara itu, menurut Rahman, Ahmad Ainur dkk. (2010:3) Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan.

Demikian pula Ratminto dkk (2006:5) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dwiyanto (2006:136) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, yang dimaksud pengguna disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Peraturan MENPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar

Pelayanan Publik ialah :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan, saran dan masukan

Adrian Sutedi (2011: 19) pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Kualitas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan atau masyarakat. Kualitas memberikan nilai tambah berupa motivasi khusus bagi para pelanggan atau masyarakat yang membuat surat izin untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan untuk memahami harapan dan kebutuhan spesifik dari pelanggan atau masyarakat. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S Moenir (2002:205) antara lain :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Berdasarkan Permenpan No. 16 tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik. Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU pelayanan publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan,

pelaksanaan, pengelolaan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumen Survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melakukan survei
5. Mengelola hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei

Dalam tahapan penentuan teknik survei dapat disesuaikan dengan karakteristik penyelenggara pelayanan. Hal inilah yang membedakan dengan pedoman sebelumnya (IKM) mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Dalam Permenpan No. 16 Tahun 2014, penyelenggara diboleh menentukan teknik atau metode survei pada survei kepuasan masyarakat ini. Berikut beberapa teknik survei yang dapat digunakan :

1. Kuesioner dengan wawancara dengan tatap muka
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Menurut Ientine (dalam Dwiyanto, 2008:143) untuk menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Pelayanan publik didalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Responsiveness atau resposivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility ataupun responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Salah satu ukuran keberhasilan kita menyajikan pelayanan berkualitas sangat bergantung kepada tingkat kepuasan pelanggan. Apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan. Membuat pelanggan merasa puas, dengan memenuhi kebutuhan dan harapan terhadap layanan publik adalah tujuan akhir dari pelayanan.

2.4 Prosedur Administrasi Negara

Prosedur merupakan penetapan cara penanganan suatu aktivitas dimasa yang akan datang. Prosedur lebih mengarahkan kepada tindakan, bukannya mengarahkan cara berfikir. Prosedur menjelaskan secara detail bagaimana suatu aktivitas harus dilakukan. Biasa nya prosedur menjelaskan secara kronologis. Prosedur dapat ditemukan disemua lapisan tingkat manajemen dan juga di departemen atau bagian-bagian dalam suatu organisasi dan juga instansi pemerintah. Prosedur yang bersifat umum berlaku untuk organisasi secara keseluruhan, selanjutnya dapat diturunkan kepada prosedur yang lebih khusus

yang berlaku untuk bagian yang lebih kecil, misalnya untuk divisi atau departemen.

2.5 Perizinan Kesehatan

Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan. (Andrian Sutedi, 2010:168)

Pengertian kesehatan menurut Undang-Undang pokok kesehatan Nomor 9 tahun 1960, bab I pasal 2 adalah keadaan yang meliputi kesehatan badan (jasmani), rohani (mental), dan sosial, serta bukan hanya keadaan bebas dari penyakit, cacat, dan kelemahan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 kesehatan mencakup 4 aspek, yakni :

- a. Fisik (badan)
- b. Mental (jiwa)
- c. Social, dan
- d. Ekonomi.

Menurut H.L blum (2007:29) ada 4 faktor yang bersama-sama mempengaruhi tingkat kesehatan masyarakat :

- a. Kesehatan lingkungan
- b. Perilaku
- c. Pelayanan kesehatan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Genetic.

Lembaga pemerintah adalah lembaga yang menjalankan urusan pemerintah baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Dari penelusuran berbagai ketentuan penyelenggaraan pemerintah dapat diketahui bahwa dimulai dari administrasi Negara tertinggi (Presiden) sampai dengan administrasi terendah (Lurah) berwenang memberikan izin. Ini berarti terdapat aneka ragam administrasi Negara (termasuk instansinya) pemberi izin, yang didasarkan pada jabatan yang dijabatnya baik tingkat pusat maupun daerah.

Perkenan atau izin dari pemerintah berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah yang diisyaratkan untuk pembuatan yang pada umumnya memerlukan pengawasan khusus tetapi yang pada umumnya tidaklah dianggap sebagai hal-hal yang sama sekali tidak dikehendaki.

2.6 Pelayanan Menurut Pandangan Islam

Dalam konsep islam sangat diutamakan sekali sikap amanah dan jujur demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pelayanan khususnya yang paling ditakuti bila terjadi suap dalam suatu urusan antara yang mengurus dan di urus. Di negara ini juga terdapat hal-hal seperti ini misalnya seorang pemimpin yang akan membuat mudah urusannya dengan hanya membayar suap padahal dalam islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah SWT.

Untuk memahami kualitas pelayanan menurut perspektif islam yaitu yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di dalam islam tidak mengenal kebebasan berqaidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan qaidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.

سَمَّعُونَ لِلْكَذِبِ أَكَلُونَ لِلسُّحْتِ فَإِنْ جَاءُوكَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ أَوْ أَعْرِضْ عَنْهُمْ وَإِنْ تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلَنْ يَضُرُّوكَ شَيْئًا وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِالْقِسْطِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٤٢﴾

“Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram. Jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. Dan jika kamu memutuskan perkara mereka, maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.”

2.7 Defenisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dititik UIN Suska Riau

Ste Isami University of Silita Syarif Kasim Riau

Konsep-konsep yang telah dikemukakan di atas masih bersifat abstrak, maka agar tercapai kesatuan pengetahuan dan untuk memudahkan penelitian, maka dimasukkan beberapa batasan yang berpedoman pada teori yang dikemukakan pada landasan teori. Defenisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikutnya, dimaksudkan agar memberikan arah dalam penulisan dengan mendefinisikan sebagai berikut :

- a. Penerapan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode untuk mencapai tujuan tertentu dan suatu kepentingan yang diinginkan kelompok atau golongan tertentu.
- b. Pelayanan publik kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan usahanya.

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran untuk menjelaskan variabel penelitian dan indikator-indikator maupun aspek-aspek pada kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru Tentang Pelayanan Publik Pengurusan Surat Izin Toko Obat adalah sebagai berikut :

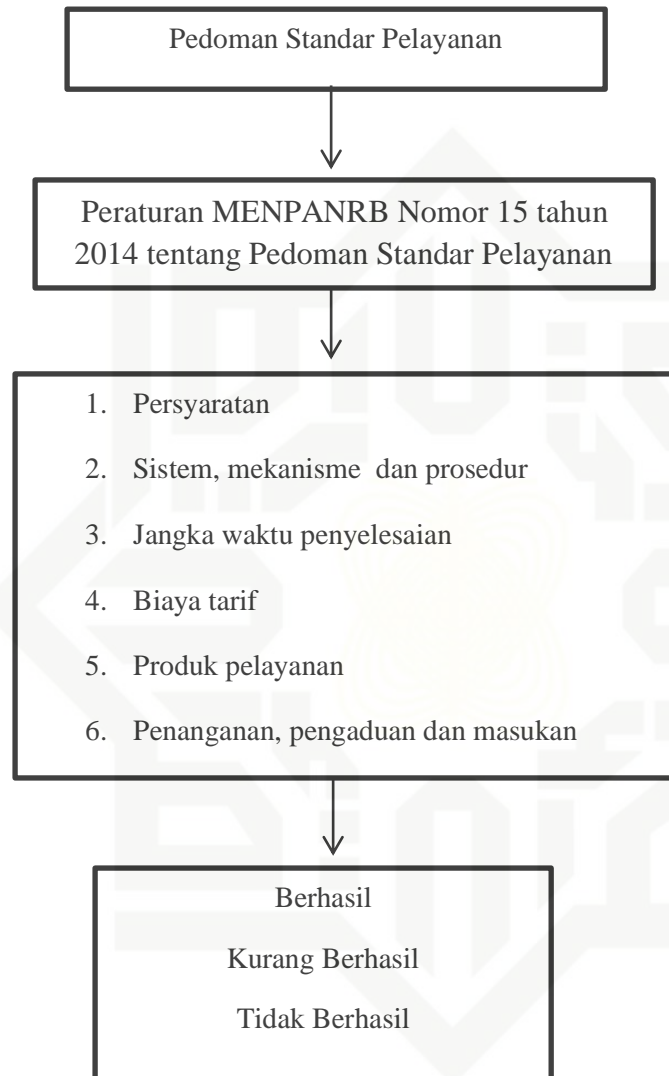
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar III.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Kualitas Pelayanan Pengawasan Izin Toko Obat pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru



2.9 Indikator Penelitian

Tabel II.I : Indikator Penelitian

Referensi	Indikator	Sub Indikator
<p>Peraturan MENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik</p>	<p>1. Persyaratan</p> <p>2. Sistem, mekanisme, dan prosedur</p> <p>3. Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>4. Biaya/tarif</p>	<p>a. Terbukanya Persyaratan Pelayanan</p> <p>b. Kejelasan dan kemudahan dalam mengurus persyaratan pelayanan</p> <p>a. Kesederhanaan prosedur pelayanan</p> <p>b. Kejelasan alur pelayanan</p> <p>c. Keterbukaan informasi prosedur pelayanan</p> <p>a. Ketepatan waktu proses pelayanan</p> <p>b. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan</p> <p>a. Kejelasan dan kepastian biaya pelayanan</p> <p>b. Kewajaran dalam penetapan biaya</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>5. Produk Pelayanan</p> <p>6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p>	<p>c. Keterbukaan biaya pelayanan</p> <p>a. Perlengkapan/peralatan pelayanan</p> <p>b. Fasilitas Pelayanan</p> <p>c. Hasil prosedur pelayanan</p> <p>a. Menanggapi pengaduan masyarakat</p> <p>b. Menyediakan sarana pengaduan dari masyarakat</p>
--	--	--

2.10 Teknik Pengukuran

Teknik Pengukuran untuk setiap indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan dikategorikan :

Baik :

Apabila Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru telah menginformasikan dengan jelas mengenai persyaratan dan menerapkan tata cara pelayanan yang sederhana, mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, dapat dipahami, dan mudah dilaksanakan dalam pengurusan surat izin usaha toko obat. Berada pada kategorikan $\geq 67\%$.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cukup Baik :

Apabila Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal terindikasi kurang jelas dalam menerapkan persyaratan yang sederhana sesuai dengan kebutuhan dalam pengurusan surat rekomendasi izin usaha toko obat. Berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik :

Apabila Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal terindikasi belum menerapkan secara jelas mengenai persyaratan yang sederhana sesuai dengan kebutuhan dalam pengurusan surat rekomendasi izin usaha toko obat. Berada pada kategori $\leq 33\%$.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur dikategorikan :

Baik :

Apabila Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru telah menginformasikan dengan jelas lamanya proses penyelesaian dalam pelayanan pengurusan izin toko obat dan waktu penyelesaian pengurusannya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Berada pada kategori $\geq 67\%$.

Cukup Baik :

Apabila Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru terindikasi Masih kurang Jelas dalam menginformasikan prosedur bagi masyarakat yang berkepentingan dan belum sepenuhnya mampu menerapkan tata cara pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, dapat

dipahami dan mudah dilaksanakan dalam pengurusan surat izin usaha toko obat. Berada pada kategori 36-36%.

Kurang Baik :

Apabila Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru terindikasi kurang menginformasikan dengan jelas dan tidak mampu menerapkan tata cara pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, dapat dipahami dan mudah dilaksanakan dalam pengurusan surat izin usaha toko obat. Berada pada kategori $\leq 33\%$.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Baik :

Apabila Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru telah menginformasikan dengan jelas lamanya proses penyelesaian dalam pelayanan pengurusan izin toko obat dan waktu penyelesaian pengurusannya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Berada pada kategori $\geq 67\%$.

Cukup Baik :

Apabila Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru terindikasi belum maksimal dalam menginformasikan lamanya proses penyelesaian dalam pelayanan pengurusan surat izin toko obat dan penyelesaian pengurusannya kurang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Berada pada kategori 34-36%.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kurang baik :

Apabila lamanya proses penyelesaian terindikasi tidak diinformasikan dengan jelas dan penyelesaian proses pelayanan relatif lebih lama dari ketentuan yang sudah ditetapkan. Berada pada kaegori $\leq 33\%$.

4. Biaya/ tarif

Baik :

Apabila biaya administrasi yang dibebankan untuk proses pelayanan pengurusan surat rekomendasi izin usaha toko obat telah diinformasikan dengan jelas dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Berada pada kategori $\geq 67\%$.

Cukup Baik :

Apabila biaya administrasi yang dibebankan untuk proses pelayanan pengurusan surat rekomendasi izin usaha toko obat terindikasi belum transparan dan tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik :

Apabila biaya administrasi yang dibebankan untuk proses pelayanan pengurusan surat rekomendasi izin usaha toko obat terindikasi relative sangat mahal dan sama sekali tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Berada pada kategori $\leq 33\%$.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Produk Pelayanan

Baik :

Apabila Produk Pelayanan yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan pengurusan surat izin toko obat telah disediakan sesuai dengan kebutuhan tugas dan pelayanan. Berada pada kategori $\geq 67\%$.

Cukup Baik :

Apabila Produk Pelayanan yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan pengurusan surat izin toko obat telah disediakan sesuai dengan kebutuhan tugas dan pelayanan. Berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik :

Apabila Perlengkapan/peralatan dan fasilitas yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan pengurusan surat izin toko obat telah disediakan sesuai dengan kebutuhan tugas dan pelayanan. Berada pada kategori $\leq 33\%$.

6. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan

Baik :

Apabila pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan aturan standar pelayanan minimal. Berada pada kategori $\geq 67\%$.

Cukup Baik:

Apabila pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan masih kurang sesuai dengan aturan standar pelayanan minimal. Berada pada kategori 34-66%.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kurang Baik :

Apabila pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan aturan standar pelayanan minimal. Berada pada kategori $\leq 33\%$.

Sedangkan untuk menentukan Pelaksanaan terhadap variabel penelitian ini maka ditetapkan kategori pengukuran sebagai berikut :

Baik : Apabila keseluruhan indikator penelitian berada dalam kategori berhasil, dan total skor dari jawaban responden mencapai $\geq 67\%$.

Cukup Baik : Apabila terdapat diantara indikator penelitian berada dalam kategori Cukup Berhasil, dan total skor dari jawaban responden mencapai 34-66%.

Kurang Baik : Apabila keseluruhan indikator penelitian berada dalam kategori Kurang berhasil, dan total skor dari jawaban responden mencapai $\leq 33\%$.