

**EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PELAYANAN  
TERPADU PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL (BPTP2M)  
KABUPATEN ROKAN HULU  
PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

**OLEH**



**LUCIANA ANGGELA**

**NIM : 10975006947**



**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM S.1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2013**

**EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PELAYANAN  
TERPADU PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL (BPTP2M)  
KABUPATEN ROKAN HULU  
PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral  
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH**

**LUCIANA ANGGELA**

**NIM : 10975006947**



**PROGRAM S.1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2013**

**ABSTRAK**  
**EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PELAYANAN**  
**TERPADU PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL (BPTP2M)**  
**KABUPATEN ROKAN HULU PROVINSI RIAU**

**Oleh :**  
**Luciana Anggela**

Efektifitas adalah suatu pengukuran terhadap pekerjaan tertentu dalam organisasi diinstansi guna mencapai tujuannya, motivasi serta kemampuan kinerja pegawai dalam menangani berbagai pekerjaan dapat memberikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya selain itu teknologi juga berpengaruh dalam pencapaian proses pelaksanaan suatu pekerjaan, Dengan demikian kemampuan SDM sangat membantu terlaksananya Efektifitas Kinerja Pegawai dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi.

Penelitian Efektifitas Kinerja Pegawai ini dilakukan pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau yang berlangsung pada 13 maret 2013 hingga selesai, penelitian ini dimaksud untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektifitas Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang ada pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan sumber data adalah data primer dan data sekunder, penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data, merumuskannya, mengklasifikasikannya, serta ditabulasikan dalam bentuk tabel dan dianalisa secara sistematis.

Kesimpulan dari penelitian ini diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Efektifitas Kinerja Pegawai adalah : motivasi, kemampuan dan teknologi dilingkungan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau Dan hasil penelitian mengungkapkan bahwa Efektifitas Kinerja Pegawai Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau sudah berjalan dengan Baik dengan persentase 83,11, walaupun dari hasil tabulasi angket dan wawancara mengungkapkan Baik, namun dari hasil observasi dilapangan penulis melihat masih terdapat kelemahan-kelemahan, seperti masih ada perlengkapan sarana prasarannya yang kurang baik dan sumber daya energi listrik yang terbatas.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang mana atas berkat dan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya yang penulis beri judul **'Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Bpt2m Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau'**.

Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan buat Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri taulada bagi umat islam. Semoga shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli syurga. Aamiin ya rabb.

Pembuatan Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (SI) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak Semoga Allah SWT memberikan ganjaran setimpal. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, terutama penulis sampaikan kepada ;

1. Keluarga besar tercinta, Ibunda (Linda Wati) dan Ayahanda (Sulaiman) yang telah banyak mendukung dari berbagai hal dan buat adek-adek yang penulis sayangi (anggi, maulana, khusaini dan adam) yang telah memberikan semangat sehingga skripsi ini terselesaikan.

2. Bapak Prof.DR. H.M. Nazir, selaku Rektor UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial DR. Mahendra Romus, SP, M. Ec.
4. Bapak Drs. Almasri, M, Si, sebagai PD 1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Bapak Afrizal S, Sos, M, Si, sebagai Ketua Jurusan Administrasi Negara.
6. Bapak Rusdi S, Sos, M, Si, sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Negara yang selalu memberikan motivasi dan meluangkan waktu demi kesuksesan mahasiswa,
7. Ibu Mustiqowati Ummul Fitria M. Si, selaku pembimbing skripsi penulis yang telah banyak memberikan arahan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibuk pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan kepada penulis dan kepada seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
9. Bapak Fajar Shidqy selaku Pimpinan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau serta para staf pegawai yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, yang mana telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan.
10. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Negara angkatan 2009 khususnya buat lokal ANA B dan buat teman-teman kost

(kak inung, ani, janah, yuni, eka, revi dan rani) Makasih ya bro atas semua bantuannya dan kebersamaan kita yang jahil n lucu-lucu selama di kost.

11. Untuk sahabat-sahabatku (kak Inung, Kholek maniz, Rahmi, Atuk, Kodok, mel'ndut Sapi'iii, Fandy gapuak) yang ku sayangi sepenuh hati yang tak akan terlupakan yang mana selalu setia menamaniku dalam suka maupun duka, terlalu manis untuk dikenang dan terlalu pahit untuk dilupakan dari awal hingga akhir perkuliahan di UIN Suska Riau. Semoga persahabatan dan persaudaraan kita tak akan lekang oleh waktu dan tetap terjaga selamanya.
12. Spesial tanks to someone (Joko Mursito S.Si) yang selalu memberikan semangat kepada penulis, Insya Allah mudah-mudahan kita berjodoh di dunia dan akhirat, aamiin ya rabbal alamiin.

Pekanbaru, April 2013  
Penulis

**LUCIANA ANGGELA**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	13
A. Efektifitas .....	13
1. Pengertian Efektifitas Kinerja .....	13
2. Pengertian Efektifitas Kinerja Pegawai.....	15
3. Efektifitas Pelaksanaan Tugas .....	14
4. Tujuan dan Manfaat Pengembangan Pegawai.....	20
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kinerja pegawai ..	21
1. Motivasi.....	22
2. Kemampuan.....	25
3. Teknologi .....	27
C. Defenisi Konsep .....	28
D. Konsep Operasional .....	30
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	32
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel .....	32
C. Jenis dan Sumber Data .....	33
D. Teknik dan Pengumpulan Data .....	34
E. Analisa Data .....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b> .....	37
A. Sejarah Berdirinya Kabupaten Rokan Hulu .....	
1. Gambaran Umum Keadaan Kabupaten Rokan Hulu Terkini...	40
B. Sejarah Berdirinya Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu .....	43
1. Gambaran Umum Badan Pelayanan Terpadu Perizinana Dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu .....	43

2. Pembagian Jenis Urusan dan Tahapan Pendelegasian Urusan.	47
3. Fasilitas Badan Pelayanan Terpadu Perizinana Dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu .....	49
C. Struktur Organisasi.....	51
D. Tugas Pokok dan Fungsi .....	52
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
A. Identitas Responden .....	72
B. Jenis Kelamin Responden .....	72
C. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinanan Dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau .....	74
1. Motivasi .....	74
2. Kemampuan .....	88
3. Teknologi .....	105
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>118</b>
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>BIOGRAFI PENULIS</b>	



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Suatu perusahaan atau organisasi, efektifitas merupakan hal yang penting karena tanpa efektifitas tujuan organisasi tidak akan tercapai sesuai dengan yang diharapkan, sebab efektifitas yang tinggi akan dapat dicapai dengan sebab berhasil atau tidaknya suatu usaha sebagian besar ditentukan oleh manusianya dalam melaksanakan pekerjaan.

Dalam rangka usaha mencapai tujuan pembangunan nasional diperlukan aparat pemerintah Badan Pelayan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) yang berkemampuan melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan serta terwujudnya penyelenggaraan negara yang mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara sungguh-sungguh, penuh rasa tanggung jawab dan dilaksanakan secara efektif, efisien, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M), Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau merupakan suatu organisasi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan perizinan dan penanaman modal, Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) adalah perangkat daerah yang diserahkan wewenang. Mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan publik dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal.

Adapun perizinan yang telah diterbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Perizinan yang telah diterbitkan Oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau Tahun 2012 - 2013**

No	Perizinan yang telah diterbitkan	Tahun		
		2010	2011	2012
1	SITU (Surat Izin Tempat Usaha)	635 Buah		
2	HO (Izin Gangguan)	432 Buah	769 Buah	
3	IUJK (Izin Usaha Jasa Konstruksi)	60 Buah	52 Buah	69 Buah
4	SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)	779 Buah	736 Buah	566 Buah
5	TDP (Izin Tanda Daftar Perusahaan)	761 Buah	688 Buah	592 Buah
6	TDI (Izin Tanda Daftar Industri)	54 Buah	373 Buah	47 Buah
7	TDG (Izin Tanda Daftar Gudang)	3 Buah	10 Buah	3 Buah
8	IMB(Izin Mendirikan Bangunan)	124 Buah	129 Buah	72 Buah
9	Akta Perkawinan	88 Buah	67 Buah	
10	Akta Kelahiran	5.903 Buah	12.269 Buah	5.571 Buah
11	Akta Kematian	1 Buah		
12	Izin Reklame		28 Buah	
13	Ret. Penggantian Biaya KTP dan Akta Capil			43 Buah
14	Pendaftaran Penanaman Modal			1 Buah
	Jumlah	8.840 Buah	15. 121 Buah	7.543 Buah

Sumber Data : Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Tahun 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat penjelasan-penjelasan mengenai perizinan yang telah diterbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau selama tahun 2010 sampai 2013. Dari penjelasan tabel tersebut dilihat bahwa Perkembangan Proses Pelayanan Perizinan yang diterbitkan dapat meningkat.

Saat ini Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman modal (BPTP2M), Kabupaten Rokan Hulu Provinsi riau memiliki 85 orang pegawai terdiri dari 39 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 46 orang tenaga Honorer. Adapun program Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal

(BPTP2M) dititik beratkan pada Peningkatan Pelayanan Publik dibidang penanaman modal, Perizinan, non perizinan kepada masyarakat.

Dalam negara kita kedudukan dan peranan aparat pemerintah sangat diharapkan. Demikian juga dengan peranan aparat pemerintah BPTP2M yang terdapat dikabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau. Namun kesemuannya itu tidak terlepas dari efektifitas sesuai dengan tujuan.

Dengan dijalankannya secara efektif pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan masyarakat maka masyarakat benar-benar terlayani secara baik dan permasalahan yang ada dapat terselesaikan.

Efektifitas kerja pegawai dapat meningkat apabila adanya motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga tidak ada penundaan pekerjaan dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, kelancaran suatu pekerjaan bukan saja dikarenakan kemampuan dan tanggung jawab dari pegawai saja tetapi perlu adanya perlengkapan sebagai sarana pendukung untuk proses kelancaran pekerjaan dan pencapaian keberhasilan suatu pekerjaan diinstansi tersebut sehingga tidak ada kendala bagi pegawai dalam melayani masyarakat dalam pengurusan surat-menyurat, misalnyadalam pengurusan izin usaha, akte kelahiran, izin penanaman modal dan pengurusan-pengurusan lainnya.

Pada dasarnya motivasi dan kemampuan pegawai Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) cukup tinggi hal ini dibuktikan dengan Pendapatan Asli Daerah yang melebihi Target setiap tahunnya yang diterbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Ini membuktikan bahwa Badan Pelayanan

Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau mempunyai kaitan dan peran yang sangat penting dalam mencapai keefektifitasan dan keberhasilannya di Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

**Table 1.2**  
**Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh dari Retribusi Pajak dan Sumbangan Pihak Ketiga**

Tahun	Target	Realisasi
2010	1.354.722.300	1.621.541.150
2011	1.400.000.000	1.596.928.080
2012	1.707.500.000	1.982.976.800

Sumber Data : Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) 2013

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Pada tahun 2010 target Pendapatan Asli Daerah yang ditetapkan sebesar Rp 1.354.722.300, Namun Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh sebesar Rp 1.621.541.150, Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh tahun 2011 sebesar Rp 1.596.928.080, melebihi dari target yang ditetapkan sebesar 1.400.000.000, sedangkan pada tahun 2012 Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh 1.982.976.800 dan ini juga melebihi dari target yang ditetapkan sebesar 1.707.500.000.

Adapun yang dimaksud dengan sumbangan pihak ketiga dari tabel diatas merupakan bentuk kepedulian investor atau pelaku usaha kepada daerah yang menjadi tempat mereka beraktivitas, Pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hulu mengenakan sumbangan kepada pihak ketiga untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah yang ada di Kabupaten Rokan Hulu sumbangan tersebut juga bersifat sukarela dan tidak ditentukan besaran biayanya oleh pemerintah daerah kabupaten Rokan Hulu Prorivinsi Riau.

Oleh karena itu Efektifitas kerjapegawai merupakan hal yang sangat penting karena keberhasilan organisasi diukur dengan konsep efektifitas

tersebut dan ini juga sangat berhubungan dengan efektifitas pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M), Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dalam mencapai tujuannya tidak lepas dari dukungan seluruh pegawainya.

Adapun Rincian Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh dari Retribusi Pajak dan Sumbangan Pihak Ketiga beserta Leges SIUP, SITU dan HO adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh dari Retribusi Pajak dan Sumbangan Pihak Ketiga beserta Leges SIUP, SITU dan HO pada tahun 2010 – 2012**

No	Pendapan Asli Daerah yang diperoleh	Tahun		
		2010	2011	2012
1	SITU (Surat Izin Tempat Usaha)	Rp 228.534.000	Rp 74.805.000	
2	HO (Izin Gangguan)	Rp 311.564.000	Rp 617.985.000	Rp 1.245.281.800
3	IUJK ( Izin Usaha Jasa Konstruksi)	Rp 16.250.000	-	-
4	SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)	Rp 46.750.000	Rp 450.000	-
5	TDP (Izin Tempat Usaha Peragangan)	Rp 61.775.000	Rp 475.000	-
6	Sumbangan Pihak Ketiga SIUP dan TDP	Rp 111.150.000	-	-
7	Retribusi Leges SITU	Rp 26.975.000	-	-
8	Materai Leges SIUP	Rp 11. 675.000	-	-
9	Retribusi dan Materai Leges HO	Rp 3.190.000	-	-
10	Retribusi dan Materai Leges Akte Kelahiran	Rp 3.187.000	-	-
11	Retribusi dan Materai Akte Kematian	Rp 6.000	-	-
12	Retribusi Sampah HO & SITU	Rp 138.022.000	Rp 91.620.000	-
13	Retribusi Reklame HO & SITU	Rp 36.902.000	Rp 6.480.000	-
14	Denda Reklame HO & SITU	Rp 19.512.400	Rp 44.331.480	-
15	TDI (Izin Tanda Daftar Industri)	Rp 4.675.000	-	-
16	TDG (Izin Tanda Daftar Gudang)	Rp 600.000	-	-
17	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	Rp 598.473.750	Rp 752.961.600	Rp 703.972.000
18	Akte Perkawinan	Rp 2.300.000	Rp 2.450.000	-
19	Pendapatan Denda Jasa Umum	-	Rp 5.370.000	Rp 3.582.000
20	Pendapatan Denda Ret.Perizinan Tertentu	Rp 26.911.000	-	Rp 26.911.000
21	Pendapatan Denda Pajak Reklame	-	-	Rp 180.000
22	Ret. Penggantian Biaya KTP & Akte Capil	-	-	Rp 3.050.000
Jumlah		Rp 1.621.541.150	Rp 1.596.928.080	Rp 1.982.976.800

Sumber Data : Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Tahun 2013

Dari Tabel diatas bisa dilihat bahwa perkembangan Proses Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten

Rokan Hulu Provinsi Riau dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah melalui Perizinan yang telah diterbitkan dan Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh dari Retribusi Pajak dan Sumbangan Pihak Ketiga beserta Leges SIUP, SITU, dan HO dapat meningkat dari tahun ke tahunnya.

**Tabel 1.4**  
**Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah dari Sektor Badan Pelayanan Terpadu**  
**Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Dengan Jumlah Keseluruhan Pendapatan Asli**  
**Daerah Tahun 2010-2012**

No	Pendapatan Asli Daerah	Tahun					
		2010		2011		2012	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Tergat	Realisasi
1	Retribusi Pajak dan Sumbangan Pihak Ketiga	1.354.722.300	1.621.541.150	1.400.000.000	1.596.928.080	1.707.500.000	1.982.976.800
2	Pajak Hotel	425.000.000	425.000.000	250.000.000	300.000.000	400.000.000	558.270.328
3	Pajak Restoran	550.000.000	550.000.000	575.000.000	575.000.000	500.000.000	822.133.378
4	Pajak Hiburan	75.000.000	75.000.000	15.000.000	15.000.000	70.000.000	52.777.600
5	Pajak Reklame	110.000.000	110.000.000	115.000.000	150.000.000	100.000.000	114.562.750
6	Pajak Penerangan Jalan umum	950.000.000	1.362.000.000	1.680.998.000	1.956.676.345	900.000.000	1.017.602.624
7	Pajak penerangan Non PLN	350.000.000	662.000.000	-	-	-	-
8	Pajak Pengembalian Bahan Galian Golongan C	2.500.000.000	2.500.000.000	-	-	2.500.000.000	832.841.295
9	Retribusi Jasa Umum	1.720.000.000	1.630.000.000	2.505.000.000	2.560.200.000	1.613.500.000	
10.	Retribusi Jasa Usaha	702.000.000	702.000.000	627.000.000	697.000.000	552.000.000	475.141.000
11	Retribusi Perizinan Tertentu	1.700.000.000	1.697.000.000	1.450.000.000	1.450.000.000	1.595.000.000	1.610.039.880
13	Hasil Retribusi Daerah	4.122.000.000	4.029.000.000	4.582.000.000	4.707.200.000	3.760.500.000	2.990.821.583
14	Penerimaan Jasa Giro	5.000.000.000	3.919.265.000	3.700.000.000	3.000.000.000	5.000.000.000	5.993.017.451
15	Pendapatan Bunga Deposito	-	3.600.000.000	4.800.000.000	4.000.000.000	-	-
16	Pendapatan Denda Pajak	-	19.512.400.000	-	2.232.510	-	1.915.800
17	Pendapatan Denda Retribusi	-	-	-	49.701.480	-	9.933.300
18	Pendapatan Hasil Eksklusif Atas Jaminan	-	45.952.985	-	-	-	-
19	Pendapatan Dari Pengembalian	-	792.656.088	472.692.362	524.031.668	-	9.933.300
20	Fasilitas Sosial dan fasilitas umum	300.000.000	300.000.000	11.742.392.821	14.327.153.402	7.178.346.870	7.112.776.577
21	Pendapatan dari Badan layanan Umum	7.451.735.000	7.451.735.000	6.600.000.000	14.324.325.788	-	-
22	Pajak Parkir	-	-	-	300.000	-	-
23	Pajak Mineral Bukan Logam dan Bantuan	-	-	1.100.000.000	1.000.000.000	-	-
24	Sumbangan Pihak Ketiga	-	-	-	-	-	670.000.000
25	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	-	-	650.000.000	650.000.000	-	-
26	Pajak Air Tanah	-	-	319.200.000	319.200.000	-	-
Jumlah			26.088.457.300	28.413.541.150	29.237.198.000	36.257.953.868	28.229.077.724

Sumber Data : Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanam Modal (BPTP2M) Tahun 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa target dan realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Sektor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) pada tahun 2010 sampai 2012 dapat meningkat setiap tahunnya. Ini membuktikan bahwa Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) berkemampuan dalam melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas Pemerintahan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

Efektifitas kerja yang optimal dari pegawai diharapkan akan memberikan kontribusi yang besar bagi tercapainya efektifitas kerja pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang diberikan atasan karena kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan atasan juga dilatar belakangi oleh tingkat pendidikan yang memadai dan adanya kerja sama yang baik antara pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

**Tabel 1.5**  
**Tingkat Pendidikan Pegawai dan Tenaga Honorer**  
**Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan**  
**Dan Penanaman Modal Tahun 2012**

<b>No</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>SI</b>	<b>51</b>	<b>60</b>
<b>2</b>	<b>DIII</b>	<b>26</b>	<b>30.59</b>
<b>3</b>	<b>SMA</b>	<b>8</b>	<b>9.41</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>

Sumber Data : Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Tahun 2012



Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 85 orang pegawai dan tenaga honorer tingkat pendidikan SI terdapat 51 orang atau 60%, selanjutnya tingkat pendidikan DIII terdapat 26 orang atau 30.59%, kemudian tingkat pendidikan SMA terdapat 8 orang atau 9,41%.

Dalam Meningkatkan keefektifitasannya, Pemerintah Kabupaten Rokan hulu Provinsi Riau juga melakukan diklat-diklat setiap tahunnya dengan tujuan untuk pengembangan dan kemampuan pegawai Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau serta untuk meningkatkan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Penelitian ini dianggap menarik karena keberhasilan kabupaten Rokan Hulu menjadi yang terbaik padahal umur kabupaten yang bergelar Negeri Seribu Suluk ini masih tergolong belia jika dibandingkan dengan kabupaten-kabupaten induk seperti kabupaten: Indragiri Hulu, Indragiri Hilir, Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Kampar yang merupakan Kabupaten induknya sebelum pemekaran tahun 1999, dengan artian peneliti ini sangat menarik karena disini juga melihat keberhasilan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Huluyang masih terbilang sangat muda dengan segala problematikanya bisa muncul kepermukaan dengan prestasi yang baik dan ini juga membanggakan Kabupaten Rokan Hulu, selain itu dari hasil observasi yang penulis lakukan ada beberapa permasalahan informal yang menjadi persoalan saat ini seperti :

1. Sumber Daya Energi (Listrik) yang terbatas.
2. Masih terlihat sarana dan prasarana perlengkapan kantor yang kurang baik.

Berdasarkan uraian dan gejala-gejala di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian tentang **“Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan maka permasalahan yang menjadi perhatian utama penelitian ini adalah.

Apakah faktor – faktor yang mempengaruhi Efektifitas Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apa saja faktor - faktor yang mempengaruhi Efektifitas Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal(BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

## **D. Manfaat Penelitian**

- a) Manfaat teoritis, bahwa dari hasil penelitian diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi, minimal dapat memperkaya investasi ilmu penelitian dibidang efektifitas kerja sebagai salah satu potensi organisasi.

- b) Manfaat Akademis, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian kasus yang sama.
- c) Manfaat Praktis, dari hasil penelitian ini dapat diharapkan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M), Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dalam upaya pengembangan pelaksanaan tugas pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

#### **E. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : Pendahuluan**

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : Telaah Pustaka**

Dalam bab ini penulisan mengemukakan berbagai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, definisi konsep dan konsep operasional

##### **BAB III : Metode penelitian**

Dalam bab ini membahas tentang lokasi penelitian, jenis data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

##### **BAB IV : Gambaran umum lokasi penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai sejarah berdirinya Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau.

**BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang penelitian yang akan penulis sajikan.

**BAB VI : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **A. Efektifitas**

##### **1. Pengertian Efektifitas Kinerja**

Dalam bahasa Indonesia istilah efektif diterjemahkan menjadi berhasil guna atau tepat guna. Efektif berarti dapat mencapai sasaran atau dapat menghasilkan sesuatu yang telah ditentukan. Sedangkan kerja adalah kegiatan yang dilakukan. Kinerja berasal dari kata “job performance” atau “actual performance” (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2004:67)

Menurut I. Nyoman Sumardi (2005 : 105) Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasionalnya. Pada dasarnya, Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan lainnya.

Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran, jangka panjang maupun misi organisasi.

Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.  
(Radminto, dalam Septi Winarsih. 2005:179)

Jadi, jika dirumuskan antara efektifitas dengan pekerjaan akan terbentuk suatu pencapaian tujuan yang telah digariskan sebelumnya dengan memperhatikan cara-cara kerja yang dicapai yang memuat proses fisik maupun mental manusia dengan menggunakan unsur-unsur kerja.

Jadi efektifitas dalam pelaksanaan kerja pada dasarnya merupakan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan itu dilakukan.

Menurut Chung dan Maginson dalam Mulyasa (2003 : 82) Mengemukakan bahwa efektifitas berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) manjur atau mujarab dapat membawa hasil jadi efektifitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.

Efektifitas merupakan suatu proses menganalisis kebutuhan-kebutuhan sumber daya manusia organisasi dalam perubahan kondisi-kondisi dan pengembangan aktivitas-aktivitas yang diperlukan untuk mencapai kepuasan terhadap kebutuhan-kebutuhan tersebut. (Herman Sofyanti, 2008:70).

Efektifitas adalah bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional.

Efektifitas suatu kerja dalam organisasi yang bertujuan agar pelaksanaan kerja memiliki arahan yang tepat dalam pencapaian hasil yang optimal dan maksimal (Sri Wahyuni, 2006 : 8)

Berpedoman pada pendapat-pendapat yang tertera diatas maka dapat dipandang bahwa efektifitas kinerja merupakan suatu pengukuran terhadap keberhasilan pekerjaan yang dicapai dengan prestasi, mutu hasil kerja, dan ketetapan waktu dalam proses organisasi yang didasarkan dan berorientasi pada orang-orang yang ada didalamnya menyangkut efektifitas pekerjaan yang dilaksanakan.

## **2. Pengertian Efektifitas Kinerja Pegawai**

Efektifitas kinerja akan tercapai melalui penataan administrasi yang sempurna dan setiap kegiatan dengan program serta tujuan yang akan dicapai sehingga didalam pelaksanaan kegiatan tersebut segala program dan tujuan dapat tercapai maka setiap kegiatan yang terlibat didalam pelaksanaan kegiatan harus memiliki pembagian-pembagian tugas yang jelas serta dapat dipertanggung jawabkan didalam hasil pelaksanaannya.

Efektifitas kinerja pegawai yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Adapun pengertian efektifitas menurut para ahli diantaranya sebagai berikut:

Siagian (2001:121) memberikan defenisi sebagai berikut: efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan

sejumlah barang atau jasa yang dilakukannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakinmendekati sasaran berarti makin tinggi efektifitasnya.

Sementara itu Abdurahmat (2003:40) efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Adapun menurut Soeharto Sigit (2003:2) Efektifitas ialah ukuran sejauh mana tujuan (organisasi) dapat dicapai. Efektifitas adalah suatu kontinum yang merentang dari efektif, kurang efektif. Sedang-sedang, sangat kurang sampai tidak efektif.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara tepat, efektif, efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan efektifitas kinerja pegawai adalah keadaan maupun berhasilnya suatu pekerjaan yang telah dilakukan oleh manusia untuk memberikan hasil guna yang diharapkan itu membutuhkan peralatan yang memadai bagi kelancaran pelaksanaan tugas.

Melaksanakan tugas memiliki arti yang sangat penting dalam suatu organisasi didalam suatu kegiatan untuk dapat mencapai tujuan yang ditetapkan maka semua pegawai baik pimpinan atau pegawai yang ada pada suatu organisasi harus dapat menjalankan tugas dan fungsi yang telah dibebankan kepadanya.



### **3. Efektifitas Pelaksanaan Tugas**

Adapun yang dimaksud dengan efektifitas pelaksanaan tugas adalah kemampuan para pegawai pada suatu organisasi atau instansi dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas pekerjaan yang diembannya bersesuai dengan ketentuan jadwal atau rencana kerja dan prosedur kerja yang ditelah ditetapkan sebelumnya. Pekerjaan yang dilaksanakan dan sesuai oleh para pegawai pada umumnya dalam suatu kantor atau instansi pemerintah antara lain berupa penyelenggaraan tata usaha, kepegawaian, keuangan dan lain-lain.

Bila memahami pengertian konsep pelaksanaan tugas diatas maka pada intinya mempunyai kesamaan pengertian dengan konsep efektifitas kinerja yakni pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan tetap pada waktu yang tela ditetapkan.

Menurut Mohammad As'ad (2000: 65), mengatakan bahwa pelaksanaan tugas adalah : “Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang menurut ukuran berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan”. Untuk menilai pelaksanaan tugas tersebut secara umum dapat dibagi menjadi:

- Kualitas pekerjaan
- Kuantitas pekerjaan
- Waktu pekerjaan
- Jabatan yang dipegang
- Absensi kerja
- Keselamatan dalam menjalankan pekerjaan

Pelaksanaan Tugas adalah : sebagai sesuatu yang dikerjakan atau produk jasa yang dihasilkan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang.

Selanjutnya menurut Winardi (2000: 43) ada beberapa hal yang dapat digunakan untuk menilai pelaksanaan tugas, antara lain sebagai berikut:

- Pemanfaatan waktu dengan tepat
- Jumlah output
- Kesiediaan untuk bekerja sama
- Kualitas pekerjaan

Pelaksanaan tugas adalah seberapa banyak pekerjaan yang dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai, kelancaran suatu tugas atau pekerjaan pada suatu organisasi secara tepat dan baik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut : kegiatan berjalan dengan lancar, tidak terjadinya penundaan, pekerjaan diselesaikan tepat pada waktu.

Pelaksanaan tugas adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan, dimana secara umum dianggap untuk menilai pelaksanaan tugas adalah kualitas pekerjaan, waktu, jabatan yang dipegang, absensi kerja atau keselamatan dalam melakukan pekerjaan. Lebih As'ad mengatakan bahwa ukuran pelaksanaan tugas atau kerja seseorang dapat dilihat dalam bentuk waktu yang dimanfaatkan dan hasil pelaksanaan kerjanya dalam standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Ukuran pelaksanaan tugas dapat dilihat

dari perbandingan antara waktu yang dimanfaatkan dengan hasil kerja seorang pegawai, ini merupakan dasar ketentuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas seorang pegawai (As'ad, 2000: 65).

Dalam rangka usaha untuk pencapaian tujuan institusi negara, diperlukan adanya seorang pegawai sebagai aparatur Negara, abdi Negara, dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan pemerintahan serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. (Miftah Thoha, 2005 : 42).

Pegawai adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dalam perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas jabatan negeri atau tugas Negara yang ditetapkan tugas Negara yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan gaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Sastrohadiwiryo, 2005 : 27)

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pegawai merupakan ujung tombak dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Maka seorang pegawai yang merupakan petugas pelaksanaan pelayanan harus cepat dan tanggap serta mengerti dan ahli dalam bidangnya masing-masing. Hal ini perlu sekali, karena tanpa adanya keahlian dan pengertian akan tugas yang diembannya maka seorang pegawai tidak akan bisa melaksanakan tugasnya dengan baik.

Selanjutnya setiap pekerjaan dikatakan efektifitas apabila pencapaian sasaran yang telah ditetapkan suatu organisasi dapat dicapai dengan standar (batas waktu yang telah ditentukan dan sesuai dengan tugas yang dilaksanakan) dan hasilnya secara objektif dan faktual. Usaha untuk menentukan ukuran efektifitas dalam suatu pekerjaan ini amatlah sulit, karena sering kali pekerjaan itu begitu kompleks sehingga ada ukuran yang pasti.

#### **4. Tujuan dan Manfaat Pengembangan Pegawai**

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2005 : 69), Pengembangan adalah Suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral atau karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan.

Program penembangan karyawan atau pegawai hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yangdibutuhkan.Pengembangan karyawan atau pegawai dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekejaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis.

Tujuan Pengembangan hakikatnya menyangkut hal-hal berikut :

- a. Produktivitas Kerja
- b. Efisiensi
- c. Kerusakan
- d. Kecelakaan

- e. Pelayanan
- f. Moral
- g. Karier
- h. Konseptual
- i. Kepemimpinan
- j. Balas jasa
- k. Konsumen

Pengembangan Pegawai (pendidikan dan latihan) perlu dilakukan oleh setiap kantor karena akan memberikan manfaat bagi terwujudnya efektifitas kinerja pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal.

Dalam program pengembangan harus dituangkan sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, peserta, kurikulum, dan waktu pelaksanaannya. Program pengembangan harus berprinsipkan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja masing-masing pegawai pada jabatannya. Program pengembangan suatu organisasi hendaknya diinformasikan secara terbuka kepada semua karyawan atau anggota supaya mereka mempersiapkan dirinya masing-masing.

## **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.**

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilain atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintahan.

Keits Davis dalam Mangkunegara (2005 : 13 – 14) mengatakan faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (Motivation).

#### 1. Faktor Kemampuan (Ability)

Secara Psikologi, Kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + Skill). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110 – 120), apalagi IQ superior, very superior. Gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

#### 2. Faktor Motivasi (Motivation)

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pemimpin dan pegawai terhadap situasi kerja (job situation) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja. Iklim kerja, kebijakan pempinan, pola kepemimpinan atasan dan kondisi kerja.

Selanjutnya menurut Harbani Pasolong (2008 : 186) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Motivasi/Kemauan
- b. Kemampuan

- c. Teknologi
- d. Energi
- e. Kompensasi
- f. Kejelasan Tujuan
- g. Keamanan

## **1. Motivasi**

Kemauan atau motivasi Menurut Robbins dalam Harbani Pasolong (2008 :187). Adalah kesedian untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisai.

Dalam menjalankan suatu organisasi motivasi sangat dibutuhkan, karena dalam melaksanakan fungsinya seorang atasan tidak dapat mengerjakan pekerjaannya tanpa dibantu oleh pegawainya. Agar pegawai mau dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik maka seorang atasan harus dapat mengetahui apa yang menjadi motivasi bagi para bawahannya untuk bekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Sehingga dengan demikian atasan dapat memotivasi pegawainya dengan baik, yang pada gilirannya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Motivasi juga adalah subjek membingungkan, karena motif tidak dapat diamati atau diukur secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari perilaku orang yang tampak (Marnis. 2011 : 244).

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja, karena motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai agar terarah untuk mencapai tujuan organisasi atau tujuan kerja.

Dengan motivasi secara tidak langsung akan menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan.

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. (Melayu S.P Hasibuan, 2001 : 143).

Motivasi adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi bagi mendorong kegiatan dan mengarah atau menyalurkan perilaku kearah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.

Motivasi tampak sebagai kebutuhan sekaligus sebagai pendorong yang dapat menggerakkan semua potensi, baik pegawai maupun sumber daya lainnya.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Stephen P. Robbins (2002 : 208) bahwa motivasi adalah sebagai suatu proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah dan ketekunan individual dalam usaha untuk mencapai tujuan.



yang maju terlihat pada intensitas yang menyangkut kerasnya seseorang dalam berusaha. Upaya yang diarahkan akan menuju pada tujuan. Karena tujuan merupakan upaya yang diusahakan dalam suatu organisasi sehingga akhirnya pegawai akan memiliki ketekunan dalam bekerja.

Setiap pegawai dalam suatu organisasi memiliki tujuan individu, atasan yang bijaksana senantiasa memperhatikan adanya keseimbangan atau adanya kesesuaian antara tujuan individu dengan tujuan organisasi, sehingga aktivitas yang dilakukan oleh individu dalam suatu organisasi tidak jauh menyimpang dari aktivitas organisasi.

## **2. Kemampuan**

Dalam kamus Bahasa Indonesia (2002: 707) dikatakan bahwa kemampuan adalah merupakan kesanggupan, kecakapan dan kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri.

Seseorang yang memiliki kemampuan yang tinggi yang mampu memahami dan menghadapi masalah-masalah yang akan datang dalam organisasinya, tetapi pegawai atau karyawan yang tidak memiliki kemampuan tinggi untuk pemahaman verbal tidak akan cocok ditempatkan disatuan kerja dalam organisasi yang melakukan banyak perhitungan-perhitungan matematika, ia hanya cocok ditempat pada satuan organisasi dimana ketaatan akan peraturan yang berlaku.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (2004 : 134) bahwa kemampuan dapat digolong kepada dua jenis, yaitu kemampuan fisik dan

kemampuan intelektual. Kenyataan yang dapat disangkal bahwa setiap orang mempunyai tingkat kemampuan tertentu yang sangat mungkin berbeda dengan orang lain. Implikasi dari ini dalam kehidupan organisasi adalah bahwa setiap orang memiliki kelebihan dan kekurangan tertentu dibandingkan dengan orang lain. Meskipun pada tingkat tertentu kemampuan intelektual tetap diperlukan, akan tetapi yang paling menonjol dalam suatu organisasi adalah kemampuan fisik, Kemampuan sisi jelas berkaitan dengan tugas yang akan dilaksanakan dalam organisasi.

Menurut Abdul Mujib (2002 : 317) kemampuan dapat diartikan sebagai kecerdasan yaitu bagaimana kemampuan kita dalam memahami sesuatu secara cepat dan sempurna.

Menurut Robbins dalam Harbani Pasolong (2008:50) Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semua orang mempunyai kekuatan dan kelemahan dalam hal kemampuan yang membuatnya relatif unggul atau rendah dibandingkan orang-orang lain dalam melakukan tugas atau kegiatan tertentu, seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisiknya.

Dengan demikian para pegawai yang mempunyai tingkat intelegensi yang relatif tinggi dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya akan memadai mencapai kinerja atau prestasi kerja yang diharapkan.

### **3. Teknologi**

Usia dan kondisi dari teknologi yang diterapkan merupakan salah satu penentu kemampuan organisasi untuk mengeksekusi strategi dan mencapai kepuasan pelanggan dalam hal penyediaan produk dan layanan teknologi yang baru biasanya lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan teknologi lama. Oleh karena itu investasi dalam hal teknologi lanjut untuk memperbaiki tingkat kompetensi perusahaan merupakan elemen penting dalam mencapai keberhasilan pada jangka panjang.(Dermawan, 2006 :136).

Teknologi menurut Gibson dalam Harbani pasolong (2008:188) adalah tindakan fisik dan mental seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari objek atau ide.

Di sisi lain faktor teknologi juga terkait dengan penggunaan alat-alat bantu dalam sebuah organisasi. Jika sebuah organisasi misalnya mengerjakan proses produksinya dengan sebuah mesin maka perlu ada bagian khusus yang tidak saja bertanggung jawab dalam memastikan bahwa mesin tersebut dapat berfungsi dan berjalan tetapi juga berfungsi terhadap pekerjaan yang dilakukan agar pekerjaan yang dilakukan tidak terbengkalai.

Menurut Stephen P.Robbins (2000:194) Teknologi merujuk pada informasi, peralatan, teknik dan proses yang dibutuhkan untuk mengubah masukan menjadi keluaran dalam organisasi artinya teknologi, Artinya, teknologi melihat pada bagaimana masukkan diubah menjadi keluaran.

Lebih lanjut menurut Bill Creech dalam Harbani Pasolong (2008:188) teknologi lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melakukan pekerjaan, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja.

Pegawai juga memungkinkan lebih kreatif merancang dan mengembangkan cara berfikir positif dalam strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan teknologi juga mengenai bagaimana cara manusia membuat, memakai, dan memelihara seluruh peralatannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan faktor teknologi yang dimaksudkan disini adalah terkait dengan cara bagaimana sebuah produk dari sebuah organisasi bisnis dihasilkan atau juga dengan cara bagaimana pekerjaan dilakukan. Ada pekerjaan-pekerjaan yang bersifat rutin dan ada pekerjaan yang bersifat tidak rutin. Bagi pekerjaan yang bersifat rutin, berdasarkan sifat kerutinannya maka memerlukan bagian khusus untuk menanganinya dan teknologi juga menentukan bagaimana struktur organisasi akan dibuat .

### **C. Defenisi Konsep**

Konsep adalah istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Masri Singarimbun, 1989:31).

Defenisi konsep dimaksud untuk menghindari interpretasi ganda dari variabel yang diteliti untuk mendapatkan batasan yang jelas dari masing-masing

konsep yang akan diteliti. Adapun yang menjadi definisi konsep pada penelitian ini adalah :

1. Efektitas adalah merupakan suatu pengukuran terhadap keberhasilan pekerjaan yang dicapai dengan prestasi, mutu hasil kerja dan ketetapan waktu dalam proses organisasi yang didasarkan berorientasi pada orang-orang yang ada didalamnya menyangkut efektifitas pekerjaan yang dilaksanakan.
2. Kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan dengan usaha dan kemampuan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang didalam suatu instansi atau organisasi.
3. Kinerja pegawai adalah prestasi kerja (baik atau buruk) yang diberikan pegawai Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau Selama menjalankan pekerjaannya.
4. Penilaian kinerja adalah proses pengukuran kinerja atau mengevaluasi hasil kerja seseorang penilai kinerja pada umumnya mencakup aspek kuantitatif maupun kualitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan.
5. Pegawai yang dimaksud disini adalah Pegawai Negeri Sipil pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

#### **D. Konsep Operasional**

Konsep Operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut.

Variabel dalam penulisan proposal penelitian ini didukung dengan melihat fenomena-fenomena yang penulis temui dilapangan. Dalam penelitian ini, penulis menyajikannya secara deskriptif, yaitu Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Selanjutnya konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah berpedoman terhadap Teori Harbani Pasolong dimana didalam teori ini terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja namun penulis hanya menggunakan tiga faktor saja. Untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, hal-hal yang menjadi pertimbangan penulis dalam menentukan indikator-indikator penelitian adalah berangkat dari masalah yang dijumpai dilapangan yang mana hanya terdiri dari tiga item. Penulis menggunakan indikator sebagai berikut :

1. Motivasi, adalah pemberian daya penggerak untuk menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintergritasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. motivasi ini meliputi :
  - a. Pemberian Daya Penggerak
  - b. Adanya Kemauan yang Kuat

- c. Berkomunikasi dan Berinteraksi
2. Kemampuan, adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri. kemampuan ini meliputi :
    - a. Kecakapan dalam pelaksanaan tugas
    - b. Memiliki pengetahuan yang luas
    - c. Kualitas Pekerjaan
    - d. Inisiatif dan Pemecahan Masalah
  3. Teknologi, adalah merujuk pada informasi, peralatan, teknik dan proses yang dibutuhkan untuk mengubah masukan menjadi keluaran dalam organisasi. Artinya, teknologi melihat pada bagaimana masukan diubah menjadi keluaran. (Stephen P.Robbins, 2000:194)

Teknologi ini meliputi :

- a. Informasi dan Teknologi
- b. Peralatan
- c. Teknik Dalam Bekerja

### **BAB III**

#### **METODELOGI PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau. Waktu penelitian dimulai pada November 2012 dan selesai pada April tahun ajaran 2013 sampai selesai.

##### **B. Populasi dan Sampel**

- a. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:90). Maka populasi yang akan peneliti ambil dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai dari Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau yang berjumlah 85 orang.
- b. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Kriyantono, 2008:151). Pengambilan sampel yaitu dengan teknik *total sampling*. Penulis mengambil sampel secara keseluruhan dari populasi yang berjumlah 85 orang.



**Tabel III.1**  
**Jumlah Populasi dan Responden Pegawai Badan Pelayanan Terpadu**  
**Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu**  
**Provinsi Riau**

No	Sub Populasi	Populasi	Responden	%
1	Kepala Badan	1	1	100 %
2	Kabid. Penanaman modal	1	1	100 %
3	Kabid. Perekonomian	1	1	100 %
4	Kabid. Non Perekonomian	1	1	100 %
5	Kepala Sub.Bagian Kepegawaian	1	1	100 %
6	Kepala sub.Bagian Keuangan	1	1	100 %
7	Kepala sub. Bagian Pembinaan dan Pelayanan Penanaman Modal	1	1	100 %
8	Staf	78	78	100 %
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>

Sumber Data : Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman modal (BPTP2M) Tahun 2012

### C. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yaitu data pokok dalam penelitian yang diperoleh melalui Kuesioner dari responden dan wawancara dari key informant yang menjelaskan tentang:
  - a. Identitas responden
  - b. Efektivitas kerja
  - c. Motivasi
  - d. Kemampuan
  - e. Teknologi
2. Data Sekunder yaitu data pendukung dalam penelitian yang diperoleh dari Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau.

- a. Keadaan geografis dan demografis BPTP2M
- b. Struktur Organisasi dan tata kerja di BPTP2M
- c. Jumlah jenjang kepangkatan atau pendidikan pegawai dan data lainnya yang dapat menunjang penelitian ini

#### **D. Teknik dan Pengumpulan Data**

- a. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti, Penulis mulai mengadakan observasi pada bulan November 2012. Penulis mengadakan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian untuk melihat lokasi riil yang terjadi dilokasi penelitian tersebut.
- b. Wawancara, yaitu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang informan atau seorang autoritas atau seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah yang dapat memberikan informasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini penulis juga akan melakukan wawancara kepada masyarakat atau tokoh yang dianggap mampu menunjang hasil penelitian penulis.
- c. Angket atau Kuesioner, merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atas pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Husein Umar, 2007:49). Adapun angket yang akan penulis sebarakan kepada seluruh pegawai diBadan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu.
- d. Dokumentasi, Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, Buku, Surat Kabar, Majalah, Prasti, Notulen Rapat, Lenggeng, Agenda dan Sebagainnya. (Suharsimi, 2006:231).

## E. Analisa Data

Teknik analisa data dilakukan secara kualitatif, yaitu proses analisis data yang dilakukan dengan menelaah data secara keseluruhan dari berbagai sumber. Berbagai data yang ada kemudian diklasifikasikan dan dibandingkan variabel-variabelnya. Setelah itu dilanjutkan dengan menganalisa data, dengan analisis yang bersifat deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif ini senantiasa dapat menguraikan pemecahan berbagai permasalahan dalam bentuk penalaran kalimat-kalimat yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian. Setelah data terkumpul, maka data tersebut dikelompokkan menurut jenis data serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil dari penelitian kemudian dituangkan kedalam tabel-tabel dengan angka dan persentase dan selanjutnya menganalisa secara mendeskripsikan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

menurut Arikunto Suhasimi (2006 :79) Dalam menganalisis penulisan menuangkannya dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan persentase dengan rumusan sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Total Jumlah

Jawaban dari setiap Instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata.

Untuk keperluan analisi dalam penelitian ini, maka jawaban responden dalam kuesioner diberi skor :

- a. Sesuai/Baik/Selalu Baik = 76-100%
- b. Cukup Sesuai/sering/Cukup Baik = 56-75%
- c. Kurang Sesuai/Kadang-Kadang/Kurang Baik = 40-55%
- d. Tidak Sesuai/Tidak Pernah/Tidak baik = Kurang dari 40%

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

#### **4.1 A. Sejarah Berdirinya Kabupaten Rokan Hulu**

Berdirinya kabupaten Rokan Hulu setidaknya keberadaan wilayah ini tidak bisa dipisahkan dari kerajaan rokan, kerajaan rambah dan kerajaan tambusai pada abad ke 18 pada masanya kerajaan-kerajaan ini sempat mengalami keemasan sampai munculnya kolonialisme belanda diindonesia. Dizaman penjajahan belanda nama Rokan Hulu sedikit menggeliat wilayah ini mulai dikenal banyak orang terutama para saudagar dari berbagai kawasan nusantara dan mancanegara sebagai pusat perdagangan, wilayah ini dapat ditembus melalui jalur darat dan melewati sungai terbesar di rokan hulu yakni sungai rokan. Ketika itu pemerintah kolonial belanda menempatkan pasir pangaraian ibukota Kabupaten Rokan Hulu sekarang sebagai kewedanaan.

Setelah indonesia merdeka, wajah Rokan Hulu mulai berubah berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Militer Sumatera Utara tanggal 9 november 1949 Nomor 10/GM/STE/49 kewedanaan Pasir Pangaraian dimasukkan kedalam wilayah Kabupaten Kampar dengan ibu kota Pekanbaru . selain itu, tiga daerah lain yaitu, Pelalawan, Bangkinang dan Pekanbaru luar kota itu dimaskkan menjadi kewedanaan. Keadaan ini bertahan cukup lama sampai terbit Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 821.26.525 tanggal 26 mei 1997, Pemerintah menetapkan Rokan Hulu sebagai wilayah 1 itulah setidaknya yang menjadi cikal bakal Kabupaten Rokan Hulu berkenalan dengan sistem administrasi negara.

Dua tahun kemudian, perubahan yang cukup signifikan kembali terjadi seiring dengan maraknya gelombang reformasi disegala bidang dan otonomi daerah dicanangkan. Banyak tokoh Rokan Hulu yang menuntut status tersendiri bagi daerahnya, tokoh-tokoh Rokan Hulu menghendaki wilayahnya terpisah dari Kabupaten Kampar mereka berpendapat jika Rokan Hulu terpisah dari Kabupaten Kampar kesejahteraan rakyat dapat ditingkatkan . apalagi jarak ibukota Kabupaten Kampar dengan Rokan Hulu relatif cukup jauh sehingga menjadi kendala serius bagi pembangunan Rokan Hulu. Tak hanya itu, faktor historis juga berperan sebagai pendorong keinginan masyarakat Rokan Hulu untuk berdiri sendiri, sebab daerah Rokan Hulu adalah eks kewedanaan Pasir Pangaraian dan telah berdiri sendiri, kalau mau ditarik lebih jauh lagi daerah Rokan Hulu pernah menjadi daerah otonom dengan pemerintah kerajaan Rokan.

Dari sisi kebudayaan Rokan Hulu juga punya alasan untuk berdiri sendiri Rokan Hulu memiliki kultur, bahasa, serta adat istiadat yang berbeda dari induknya dan yang paling utama faktor ketertinggalan baik dari segi pengembangan sumber daya manusi (SDM) maupun pengelolaan sumber daya alam (SDA) dibandingkan dengan daerah lain di Riau. akhirnya berimbas pula pada rendahnya tingkat perkembangan perekonomian masyarakat. Tokoh-tokoh intelektual dan masyarakat Rokan Hulu menyadari dengan adanya Kabupaten tersendiri berbagai ketinggalan itu dapat dikejar. Keinginan yang begitu megebu dari para tokoh yang didukung oleh semua lapisan masyarakat Rokan Hulu akhirnya direspon Pemerintah Pusat. Pada tanggal 12

otober 1999 keluarlah Undang-Undang (UU) Nomor 53 tahun 1999 kemudian diperkuat lagi dengan Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor 010/PUU-1/2004 tanggal 26 agustus 2004. Sehingga terbentuklah Kabupaten Rokan Hulu dengan ibukota Pasir Pangaraian. Kabupaten yang diberi julukan sebagai Negeri Seribu Suluk ini mempunyai penduduk sebanyak 380.000 jiwa dengan luas wilayah 7.449.85 KM<sup>2</sup>, dimana 85% terdiri dari dataran dan 15% rawa-rawa dan perairan, mempunyai iklim tropis dengan temperatur 22-31 derajat celcius dan ketinggian 70-86 M dari permukaan laut ini dengan mata pencaharian penduduk bergerak pada bidang pertanian 52,42%, bidang industri 11.49%, bidang perdagangan 7,14% dan sektor lain sebesar 28,95%.

Kabupaten yang melahirkan seorang pahlawan nasional Tuan Tampusai ini. Sampai saat ini telah dipimpin oleh beberapa orang Bupati yaitu: H.nurhasyim SH ( pj.bupati pertama) Drs.H.ahmad (pj. Bupati kedua) kemudian H.Ramlan zas SH.MH dan Drs.H.Auni M.noor sebagai Bupati dan Wakil Bupati untuk masa jabatan 2001-2006, Selanjutnya Drs.H Ahmad M.Si dan H.Sukiman sebagai Bupati dan Wakil Bupati untuk masa jabatan 2006-2011 dan untuk masa jabatan 2011-2016 di pimpin oleh pasangan sebagai Bupati dan Wakil Bupati terpilih yani Drs, Ahmad M.si dan Ir.H.Hafith Syukri MM. Sedangkan pimpinan DPR daerah Rokan Hulu untuk masa jabatan 2000-2004 yaitu Ali lius - masgaul, Yunus.SH.MH, Ruslan Abdul Gani - Sukiman. untuk masa jabatan 2004-2009 yaitu Teddy Mirza Dal- H.Syafaruddin SH. H, Hasanudin Nst.SH dan pimpinan untuk masa jabatan 2008-2014 yakni H.Hasanuddin Nst.SH- Nurhalis SE - Erizal ST. (Profil Kabupaten Rokan Hulu).

#### **4.1.1 Gambaran Umum Keadaan Kabupaten Rokan Hulu Terkini**

##### **1. Letak Geografis dan Kependudukan**

Kabupaten Rokan Hulu merupakan sebuah Kabupaten hasil pemekaran dari Kabupaten Kampar yang terjadi pada tanggal 12 oktober 1999 berdasarkan atas undang-undang Nomor 53 tahun 1999 dan undang-undang Nomor 11 tahun 2003 tentang perubahan undang-undang Nomor 53 tahun 1999 serta diperkuat dengan Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor 010/PUU/2004. Kabupaten Rokan Hulu terletak ditengah pulau Sumatera Utara, disebelah utara bukit barisan tepatnya pada posisi 0025'' 20''LU- 010 25'' 41''LU dan 1000 02'' 56'' 59'' BT dengan luas wilayahnya sekitar 7.449.85 km<sup>2</sup> dengan kondisi morfologi bervariasi dari daratan alluvial sampai dengan vulkanik yang terjadi dibagian barat. Bagian barat kemiringan lebih dari 40% dengan luas seitar 99.135 ha dan kemiringan 14-40% dengan luas 53.578 ha sedangkan kemiringan antara 2-15% seluas 13.266 ha dengan kemiringan 02%.

Secara Geografis Kabupaten Rokan Hulu berbatasan langsung dengan;

- a. Sebelah utara dengan Provinsi Sumatera dan Kabupaten Rokan Hilir
- b. Sebelah timur dengan Kecamatan Tapung (Kab. Kampar) Kecamatan Mandau (Kab. Bengkalis) Kecamatan Minas (Kab.siak) dan Kecamatan Bangkinang (Kab.Kampar)
- c. Sebelah selatan dengan kecamatan XII Koto Kampar (Kab.Kampar) dan Sumatera Barat



d. Sebelah barat dengan Provinsi Sumatera Barat dan Provinsi Sumatera Utara

Kabupaten Rokan Hulu memiliki 16 kecamatan, 7 kelurahan, 149 desa, sebagaimana Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 66 Tahun 2011 berikut kecamatan – kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu.

**Tabel 4.1**  
**Perkembangan Penduduk di Kabupaten Rokan Hulu**

No	Kecamatan	2007	2008	2009	2010
1	Rambah	37.435	36.326	36.568	41.390
2	Rambah Samo	28.015	26.336	26.532	27.024
3	Ujungbatu	32.177	31.919	35.380	40.710
4	Rokan IV Koto	30.613	21.176	21.303	20.257
5	Kunto Darussalam	32.794	32.262	32.435	39.519
6	Tambusai	31.728	31.997	43.579	53.011
7	Kepenuhan	29.878	18.443	19.272	20.458
8	Tambusai Utara	31.728	31.997	43.579	53.011
9	Rambah Hilir	30.623	30.309	32.297	34.357
10	Bangun Purba	16.411	14.742	15.722	15.574
11	Tandun	24.042	24.504	19.558	22.141
12	Kabun	20.625	20.031	19.558	22.141
13	Pagaran Tapah	15.924	15.723	17.759	14.687
14	Bonai Darussalam	8.502	16.589	10.392	19.737
15	Kepenuhan Hulu	-	12.817	13.392	15.763
16	Pendalian IV Koto	-	9.546	9.604	10.693
<b>Jumlah</b>		<b>390.668</b>	<b>397.530</b>	<b>413.020</b>	<b>475.011</b>

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan hulu 2013.

## 2. Topografi

Secara umum Kabupaten Rokan Hulu memiliki topografi datar dan bergelombang, hanya sebagian kecil saja wilayah Kabupaten Rokan Hulu yang memiliki wilayah perbukitan, berdasarkan data Kabupaten Rokan Hulu dalam angka, dilihat dari ketinggian beberapa daerah atau kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu dari permukaan laut berkisar antara 10-164

meter dari permukaan laut. Daerah atau kecamatan yang tertinggi adalah Rambah Samo yaitu 164 meter dan yang terendah adalah Bonai Darussalam yaitu 10 meter dari permukaan laut untuk lebih jelasnya ketinggian tempat perkecamatan di Kabupaten Rokan Hulu dapat di lihat pada tabel dibawah ini;

**Tabel 4.1.2**  
**Ketinggian daerah/kota kecamatan dari permukaan laut**  
**Di Kabupaten Rokan Hulu (meter)**

No	Kecamatan	Ketinggian
1	Rambah	91
2	Rambah Samo	164
3	Ujungbatu	75
4	Rokan IV Koto	106
5	Kunto Darussalam	38
6	Tambusai	85
7	Kepenuhan	27
8	Tambusai Utara	50
9	Rambah Hilir	86
10	Bangun Purba	86
11	Tandun	63
12	Kabun	60
13	Pagaran Tapah	44
14	Bonai Darussalam	10

Sumber data : Kabupaten Rokan Hulu dalam angka 2013

### 3. Iklim

Menurut Koppen iklim Kabupaten Rokan Hulu di Kabupaten Rokan Hulu termasuk iklim tropis basah atau klasifikasi A dimana curah hujan antara 2000 - 3000 pertahun, dimana terdapat dibulan juni dan juli yaitu curah hujan 115 dan 118 mm perbulan, sedangkan bulan dengan curah hujan tinggi terdapat dibulan november sampai dengan bulan april yaitu antara 223 mm – 297 mm.

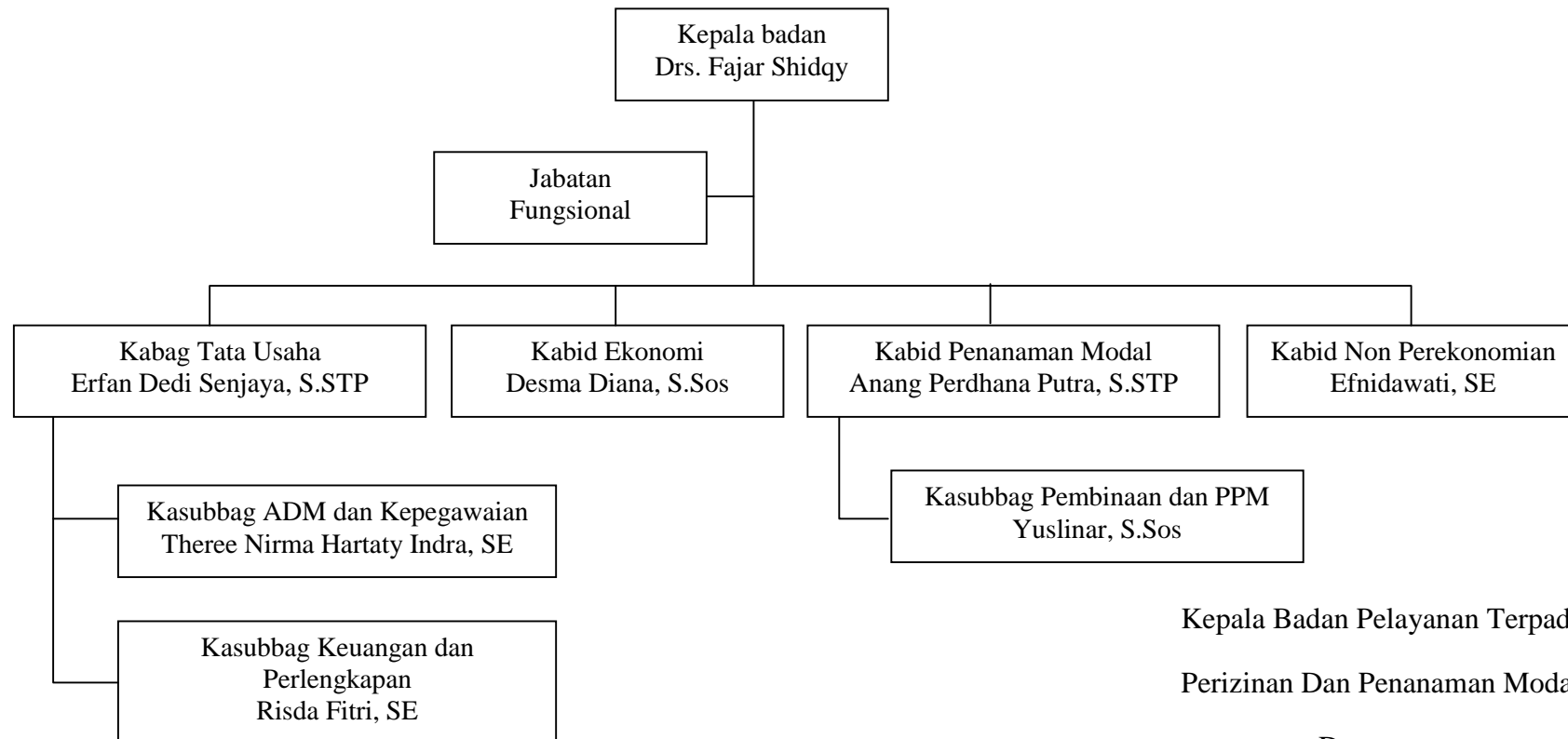
## **B. Sejarah Berdirinya Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu.**

Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan berdiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2007 tentang organisasi lembaga teknis daerah ditahun 2010 Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu menjadi pelayanan publik terbaik di provinsi Riau dan menjadi yang terbaik di tingkat nasional pada tahun 2011 mengalahkan 220 Kabupaten/kota terbaik lainnya atas prestasi itu Kabupaten Rokan Hulu berhak mendapatkan penghargaan investman award dari Menteri Koordinator Perekonomian Indonesia Ir. M.Hatta Rajasa pada hari rabu tanggal 12 oktober 2011.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah maka Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) berubah menjadi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) di pimpin oleh seorang PNS yaitu Drs.Fajar Shidqy yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, diangkat berdasarkan Keputusan Bupati Rokan Hulu Nomor SK: 821.23/BKD/2009/13. Tanggal 13 febuari 2009 dengan dibantu oleh unsur pelasana teknis, yaitu Kepala Bagian Tata Usaha serta 6 orang Kepala seksi yaitu :

**STRUKTUR ORGANISASI BADAN PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL (BPTP2M)  
KABUPATEN ROKAN HULU**



Kepala Badan Pelayanan Terpadu

Perizinan Dan Penanaman Modal

Dto,

**Drs. FAJAR SHIDQY**

NIP. 19721119 199203 1 003

## **B.1 Gambaran Umum Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 Tahun 2011 tentang organisasi perangkat daerah Kabupaten Rokan Hulu maka tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Rokan Hulu adalah membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah dibidang Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal.

Untuk itu Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) menetapkan Visi "*Unggul Dalam Kualitas Profesional Dalam Bekerja Prima dalam Pelayanan*" kemudian menjabarkan Visi tersebut kedalam Misi untuk tahun 2009-2013 sebagai berikut :

1. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem prosedur perizinan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal kepada masyarakat.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
4. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti.
5. Memelihara dan meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan menuju pelayanan prima.
6. Melaksanakan survey, monitoring dan evaluasi prima.

Dilihat dari tugas pokok dan fungsi diatas Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal( BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu memiliki peran yang sangat strategis, yakni melaksanakan sebagian urusan daerah dalam bidang pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian dengan rincian tugas seperti yang tercantum di dalam renstra yaitu;

- a. Melakukan koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal secara terpadu dengan prinsip koordinasi, sinkronisasi, intgrasi, Simplikasi, keamanan dan kepastian.
- b. Mengkoordinasi penyusunan program dan melaksanakan pembinaan bidang pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal berdasarkan ketentuan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. Merumuskan tugas dan secara administrasi pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- d. Melaksanakan koorsdikasi proses perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- e. Mengevaluasi dan mengadakan pemantauan serta mengawasi proses pemberian pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Badan Pelayana Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu mempunyai Fungsi :

- a. Pelaksanaan Penyusunan Program.
- b. Penyelenggaraan Pelayanan administrasi Perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- c. Pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan, non perizinan dan penanamam modal.
- d. Pemantuan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

## **B.2. Pembagian Jenis Urusan dan Tahapan Pendelegasian Urusan.**

Berdasarkan SK Bupati Rokan Hulu Nomor 370 Tahun 2009 tentang pendelegasian sebagian wewenang dibidang perizinan kepada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal( BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu maka ada 5 jenis perizinan yang telah mulai dikeluarkan pada tanggal 17 september 2009 meliputi;

1. Surat izin Tempat Usaha (SITU)
2. Izin Gangguan (HO)
3. Izin Usaha Jasa konstruksi (IUJ)
4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
5. Izin Tanda Daftar Perdagangan (TDP)

Selanjutnya di tambah lagi 5 jenis perizinan, non perizinan dan penanaman modal berdasarkan SK Bupati Kabupaten Rokan Hulu Nomor 202 tentang Pendelegasian Kewenangan maka dengan begitu 10 jenis perizinan

telah jadi kewenangan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu mulai tanggal 3 mei 2012 meliputi:

- a) Tanda Daftar Gudang (TDG)
- b) Tanda Daftar Industri (TDI)
- c) Izin Usaha Industri ( IUI)
- d) Izin Mendirian Bangunan ( IMB)
- e) Izin Reklame

Khusus untuk IMB penyerahan pendelegasian kepada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) perizinan hanya hal proses penandatanganan dilaksanakan oleh Kepala Dinas tata ruang dan cipta karya Kabupaten Rokan Hulu.

Pada tanggal 14 juni 2010 dilimpahkan 2 non perizinan yang meliputi;

1. Akta Kelahiran
2. Akta Perkawinan

Khusus untuk akta kelahiran dan perkawinan penyerahan pendelegasian kepada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) hanya hal prosesnya penandatanganan dilakukan oleh dinas tenaga kerja kependudukan dan sosial Kabupaten Rokan Hulu.

Pendelegasian tahap II telah dilaksanakan rapat koordinasi teknis dengan Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Capil serta Badan Lingkungan Hidup pada tanggal 6 april 2012 izin tersebut sebagai berikut :

1. Izin Apotik
2. IzinK lini



3. Izin Praktek Dokter dan Dokter gigi
4. Izin Pratek Bidan
5. Izin Pratek Fisioterapi
6. Izin Toko Obat
7. Izin Kerja Asisten Apoteker
8. Izin Optikal
9. Izin Pengobatan Tradisional
10. Izin Kerja Asisten Apoteer
11. Rekomendasi Izin Air Isi Ulang
12. Rekomendasi Hotel Penginapan Wisma
13. Rekomendasi Industri Rumah Tangga
14. Rekomendasi Izin Rumah Makan dan Restoran
15. Rekomendasi Rumah Sakit
16. Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Swasta
17. Izin Pembuang Limbah Cair
18. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3
19. Izin Pemanfaatan Limbah Cair

Izin tersebut saat ini masih dalam tahap persiapan dan pengajian persyaratan dengan SKPD terkait.

### **B.3 Fasilitas Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau**

Dalam pemberian efektifitas kinerja pelayanan yang prima kepada pelanggan (masyarakat) maka diperlukan fasilitas yang mendukung. Itulah

yang selalu diupayakan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan hulu, saat ini Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu sedang berusaha memenuhi segala fasilitas pelayanan yang dibutuhkan khususnya dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal guna mempertahankan status Kabupaten Rokan Hulu sebagai Kabupaten Terbaik dibidang kinerja pelayanan di Provinsi Riau dan juga Indonesia.

Adapun Fasilitas yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut :

1. Mobil Keliling (Mobil Pelayanan Untuk Masyarakat)

Senin 3 mei 2010 adalah hari pertama mobil keliling untuk melayani masyarakat dikecamatan-kecamatan dan mulai beroperasi, pelayanan mobil keliling ini adalah berdasarkan instruksi lisan Bpak Bupati Rokan Hulu pada tanggal 19 april 2010 dan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Rokan Hulu nomor : 214 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Pelayanan Keliling Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M).

Tujuannya dari mobil keliling ini :

- a. Dapat membantu kelancaran pelayanan kepada masyarakat
- b. Dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
- c. Mempermudah dalam masyarakat pengurusan izin

- d. Memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien

Adapun harapan adalah :

- a. Dengan adanya mobil keliling akan mempermudah masyarakat dalam pengurusan izin dan dapat menghindari dari pencaloan masyarakat yang tidak perlu datang ke Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M)
- b. Semoga dengan adanya mobil keliling ini masyarakat banyak yang mengurus izin

## 2. Informasi Touch Screen

Informasi merupakan sesuatu hal penting dalam hal apapun, termasuk dalam hal pelayanan. Tanpa informasi yang jelas akan sulit memberikan dan bahkan mendapatkan pelayanan yang prima. Karena itulah Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu menyediakan sumber informasi berupa Touch Screen diruang tunggu untuk memudahkan masyarakat mendapat informasi yang sangat jelas. Hal ini juga untuk menghindari adanya pencaloan karena terhitung sejak 1 Januari 2001 seluruh kegiatan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal telah dibiayai APBD, oleh karena itu tidak ada pengutan lain, selain dari retribusi sesuai peraturan daerah yang berlaku.

## C. Struktur Organisasi

Untuk mendukung kelancaran tugas dan kepentingan kinerja Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4

Tahun 2011 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu, susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau terdiri dari :

1. Kepala Badan
2. Bagian Tata Usaha, Terdiri dari :
  - a. Sub Bagian Administrasi dan Kepegawaian
  - b. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan
  - c. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
3. Bidang Perekonomian
4. Bidang Non Perekonomian
5. Bidang Penanaman Modal
  - a. Sub Bidang Pendataan dan Evaluasi Penanaman Modal
  - b. Sub Bidang Promosi

#### **D. Tugas Pokok dan Fungsi**

1. Kepala Badan

Kepala badan yang mempunyai tugas pokok merumuskan sasaran, mengkoordinasi, menyelenggarakan, membina, mengevaluasi, serta melaporkan pelaksanaan urusan pemerintah daerah dibidang pelayanan perizinan dan penanaman modal berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan berdasarkan peraturan yang berlaku.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Badan mempunyai

Fungsi :

- a. Perumusan sasaran, pencapaian kinerja, langkah dan rencana kinerja Badan. Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal terkait dengan fungsi utama badan tersebut.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan laporan pelaksanaan, hasil pencapaian kinerja Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Modal.
- c. Pembinaan, pengawasan serta pengembangan pelaksanaan pelayanan terpadu perizinan, non perizinan dan penanaman modal di Rokan Hulu.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi lainnya.

Kepala Badan mempunyai tugas sebagai berikut :

- Merumuskan garis besar rencana kinerja, langkah, target dan strategi Pelaksanaan pelayanan terpadu perizinan, non perizinan dan penanaman modal :
- Membuat program Kinerja dan rencana pencapaian kinerja setiap tahunnya sebagai bahan acuan bagi pelaksanaan pelayanan
- Mengkoordinasikan upaya-upaya untuk taraf pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Melaksanakan pengawasan terhadap jalannya pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Merumuskan kebijakan terkait dengan inovasi dan pengembangan system pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Melaksanakan koordinasi dengan lembaga teknis lainnya secara vertifikasi terkait dengan teknis pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.

- Mengadakan koordinasi dengan lembaga nasional maupun internasional terkait dengan kerja sama investasi, promosi daerah serta pengembangan sistem pelayanan.
- Mengkoordinasikan secara garis besar pelaksanaan kedinasan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dibantu dengan pejabat yang menjadi bawahannya.
- Memberikan informasi kepada Bupati terkait dengan potensi investasi serta program promosi daerah.
- Menghadiri kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga yang memfasilitasi promosi ditingkat nasional maupun multinasional.
- Memberikan saran atau pertimbangan kepada Bupati dalam rangka pelaksanaan kinerja pelayanan umum dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Mengadakan control terhadap aktifitas Kepala Bagian dan kepala Bidang di Bidang Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten rokan hulu Provinsi Riau.
- Memutuskan diterbitkan atau tidaknya suatu perizinan atau non perizinan berdasarkan pertimbangan teknis dari tim teknis dan bidang yang menanganinya.
- Menandatangani dan mengesahkan dokumen terkait tentang perizinan, non perizinan berdasarkan pendelegasian dari bupati sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan terkait dengan kinerja bawahan.
- Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing.
- Memberikan petunjuk, arahan, pengawasan, penilaian, serta koreksi kepada para bawahan dalam hal pelaksanaan tugas.
- Menegakkan kedisiplinan bagi para bawahan dan memberikan reward dan sanksi berdasarkan atas pencapaian para bawahannya.

## 2. Sekretariat

### a. Kepala Bagian Tata Usaha

Kepala Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas pokok merencanakan operasionalisasi, memberikan tugas, memberikan petunjuk, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas kesekretarian, meliputi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan, evaluasi, pelaporan serta pengelolaan keuangan dan barang.

Kepala Bagian Tata usaha mempunyai fungsi :

- Penyusunan program teknis administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, perencanaan pelaporan dan urusan rumah tangga.
- Penyelenggaraan administrasi umum.
- Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan sub bagian.

- Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian.

Rincian tugas Kepala Bagian Tata Usaha :

- Merencanakan operasional pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian. perencanaan dan pelaporan serta keuangan, asset, monitoring serta evaluasi terhadap jalannya ketatausahaan.
- Menerima petunjuk atau arahan sesuai dengan disposisi atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.
- Melakukan pengendalian dan pembinaan urusan ketatausahaan yang meliputi penata usahaan surat masuk dan pendistribusian surat keluar.
- Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan bidang ketatausahaan di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang ketatausahaan umum dilingkungan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Menginventarisai dan menindaklanjuti permasalahan - permasalahan yang berhubungan dengan bidang ketatausahaan umum.
- Menyiapkan bahan petunjuk guna memecahkan berbagai masalah yang dihadapi dibidang ketatausahaan.



- Melakukan pengelolaan administrasi terhadap naskah dinas yang masuk dan keluar dan mendistribusikannya kepada bidang terkait.
- Melaksanakan koordinasi penata usaha di bidang keuangan dan perlengkapan terkait dengan pelaksanaan tugas-tugas di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Mengatur jalannya kegiatan yang melibatkan penggunaan anggaran belanja daerah (APBD) yang melekat pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M).
- Mengumpulkan data serta menghimpin bahan pelaporan kegiatan penatausahaan, keuangan ,pengelolaan asset dan jalannya kegiatan di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Melaksanakan evaluasi terhadap jalannya penatausahaan berdasarkan penilaian terhadap kinerja masing-masing sub bagian dan data pelaporan perkembangan perkembangan setiap triwulan.
- Mengawasi dan memberikan arahan serta koreksi terhadap bawahannya sesuai dengan sub bagiannya.
- Mengawasi jalannya penggunaan anggaran Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal(BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dan memeriksa laporan keuangan serta memberikan laporan kepada Kepala Badan setiap triwulannya.

- Mengawasi jalannya penatausahaan asset yang dimiliki dan memeriksa laporan asset serta memberikan laporan setiap triwulan kepada kepala bagian.
- Mengkoordinasikan kegiatan ketatausahaan lainnya dengan sub bagian dan melaksanakan pelaporan kepada kepala bagian.
- Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan kepala badan.

b. Kepala Sub Bagian Administrasi dan Kepegawaian

Tugas dan Fungsi Kepala Sub Bagian Administrasi dan Kepegawaian adalah :

- Menerima petunjuk atau arahan sesuai dengan disposisi atasan.
- Membuat dan menyusun program kinerja Kepala Sub Bagian Administrasi dan kepegawaian.
- Melaksanakan ketatausahaan dibidang administrasi surat menyurat.
- Mengagendakan setiap surat masuk dan surat keluar serta mengarsipkan surat tersebut.
- Membuat ringkasan isi surat penting sebagai bahan pelaksanaan tugas di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Mengumpulkan data tentang permasalahan terkait pelaksanaan tugas di sub bagian administrasi dan kepegawaian untuk dapat memperoleh jalan keluar.
- Melaksanakan pengelolaan kearsipan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
  - Melaksanakan DUK serta memperbaharui DUK terkait dengan posisi pegawai yang ada.
  - Merumuskan tentang penempatan pegawai di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
  - Mengumpulkan bahan evaluasi terhadap kinerja pegawai, menyusun data peningkatan karir dan pencatatan terhadap pelanggaran disiplin terkait penegakan disiplin.
  - Memberikan pertimbangan tentang evaluasi kinerja kepegawaian.
  - Memberikan laporan kepada Kepala Bagian Tata Usaha tentang pelaksanaan tugas di Sub Bagian Administrasi dan Kepegawaian.
  - Melaksanakan tugas lain yang telah diperintahkan oleh atasan.
- c. Kepala Sub Bagian Perencanaan , Evaluasi dan Pelaporan

Rincian Tugas dan Fungsi Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan adalah:

- Melaksanakan fungsi perencanaan dan fungsi evaluasi yang berkelanjutan terhadap kegiatan, perencanaan pengembangan sistem dan kapasitas bagi pegawai, perencanaan pelaksanaan pelayanan.
- Mengumpulkan data terkait perencanaan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan

Hulu Provinsi Riau dan melaksanakan kajian terhadap rencana dimaksud.

- Memberikan pertimbangan kepada Kepala Bagian Tata Usaha dan Kepala Badan dalam tahapan perencanaan dan kajian hasil evaluasi kinerja dan pencapaian target.
- Melakukan tahapan perencanaan terhadap langkah strategis Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Mengumpulkan pendapat dari Sub bagian dan seluruh Bidang di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau untuk dijadikan bahan persiapan perencanaan.
- Melaksanakn evaluasi terhadap langkah yang telah diambil.
- Melaksanakn dan mengkoordinasikan layanan dan pengaduan masyarakat dan pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Merumuskan hasil pengaduan masyarakat, hasil indeks kepuasan masyarakat serta memberikan pertimbangan dan evaluasi teknis terhadap pokok – pokok permasalahan yang dihadapi.
- Mengisi data dan kuisisioner terkait dengan pelaksanaan dan tugas yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

- Menyusun tabel data permasalahan yang sering dihadapi untuk merumuskan suatu sistem standar kinerja pelayanan minimal yang komperensif.
- Merumuskan tahapan plening atau perencanaan ulang berdasarkan masukan setelah evaluasi.
- Mengkaji hasil pengaduan masyarakat dan indeks kepuasan masyarakat untuk dijadikan bahan percanaan secara berkelanjutan.
- Menyusun segala data dan sumber yang ada untuk dirangkum dan dijadikan bahan laporan.
- Melaksanakan kajian terhadap peraturan-peraturan baru yang timbul yang dampaknya berpengaruh terhadap tugas yang diberikan dan dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Memberikan laporan secara tertulis maupun lisan kepada Kepala Bagiana Tata Usaha dan Kepala Badan untuk dijadikan laporan tahunan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Mengumpulkan data terkait setiap dari masing-masing bidang,sub bidang,sub bagian untuk dilaksanakan evaluasi dan pembuatan laporan.

- Melaksanakan penyusunan, pemeriksaan terhadap laporan tahunan pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

### 3. Kepala Bidang Perekonomian

- Kepala Bidang Perekonomian mempunyai tugas pokok meencanakan pelaksanaan pelayanan, memberikan pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal di bidang perekonomian atau yang memiliki dampak langsung terhadap ekonomi yang telah dilegasikan oleh Bupati kepada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

Melakukan verifikasi data terkait kinerja pelayanan, mengkoordinasikan rapat teknis dengan tim teknis kinerja pelayanan terpadu mengevaluasi pelaksanaan kinerja pelayanan dan melaporkan perkembangan pelaksanaan kinerja pelayanan dan melaporkan perkembangan pelaksanaan kinerja pelayanan.

Kepala Bidang Perekonomian mempunyai fungsi :

- a) Merumuskan pelaksanaan pelayanan perizinan, non perizina dan penanaman modal dibidang perekonomian dan merencanakan langka strategis pelaksanaan kinerja pelayanan.
- b) Mengkoordinasikan pelaksanaan rapat teknis terkait perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang mengharuskan adanya pertimbangan teknis dari satuan kerja teknis.

- c) Pembinaan terhadap petugas pelayanan yang dibawahnya untuk melaksanakan kinerja pelayanan.
- d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai tugas dan fungsinya.

Sementara itu Kepala Bidang perekonomian mempunyai rincian tugas :

- Mengkoordinasikan pelaksanaan kinerja pelayanan perizinan, non perizina dan penanaman modal.
- Memberikan petunjuk, arahan, penelian, pengawasan serta pembinaan terhadap bawahannya.
- Memeriksa kelengkapan persyaratan setelah diperiksa petugas pelayanan.
- Memaraf pekerjaan petugas pelayanan yang berada dibawah Bidang Perekonomian terkait admistrasi kinerja pelayanan.
- Melaksanakan penjadwalan rapat dan melaksanakan rapat teknis dengan SKPD teknis.
- Menjadwalkan pengecekan lapangan bagi perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang mensyaratkan pemeriksaan lapangan.
- Memberikan pertimbangan kepada Kepala Bagian dalam menandatangani dokumen perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Memaraf dokumen perizinan, non perizinan dan penanaman modal.

- Mengumpulkan data terkait dengan pelaksanaan kinerja pelayanan perizinan, non perizinan maupun penanaman modal untuk bahan rencana tindak lanjut secara berketerusan.
- Mengarsipkan seluruh data dan dokumen yang dikeluarkan terkait dengan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang telah dikeluarkan.
- Mengkoordinasikan petugas mobil keliling yang melaksanakan pengecekan lapangan terkait dengan perizinan, non perizinan dan penanaman modal dibidang perekonomian.
- Memberikan laporan secara berkala setiap triwulan terkait dengan pelaksanaan kinerja pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang memuat data berupa jumlah dan bidang perekonomian.
- Mengumpulkan data tentang perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang bernilai investasi dan berpotensi menambah PAD.
- Melaksanakan kinerja pelayanan dengan berpegang teguh pada prinsip kinerja pelayanan prima dan JELITA.
- Menerima tindak lanjut pengaduan masyarakat untuk dilaksanakan langkah-langkah pemecahan masalah.
- Memberikan jawaban kepada pemohon terkait pengajuan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang ternyata tidak memiliki kelengkapan persyaratan maupun ditolak oleh tim teknis.



- Menegakkan disiplin bagi petugas pelayanan dan pembinaan terhadap petugas pelayanan tentang tata cara pelayanan yang sempurna.
- Menerima tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

Bidang perekonomian terdiri dari tim teknis yang merupakan kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan masukan atau saran terhadap permohonan perizinan, non perizinan dan penanaman modal serta bertanggung jawab kepada Kepala Badan melalui Kepala Bidang Perekonomian.

Tim teknis mempunyai tugas :

- Memberikan pertimbangan teknis terhadap permohonan perizinan, non perizinan dan penanaman modal kepada Kepala Badan melalui Bidang Perekonomian.
- Membantu menyebarluaskan informasi dan mensosialisasikan berbagai kebijakan dan peraturan yang terkait dengan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Menyediakan bahan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Melaksanakan peninjauan lapangan atau survey.
- Menyiapkan laporan hasil peninjauan lapangan atau survey secara tertulis.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

#### 4. Kepala Bidang Non Perekonomian

Kepala Bidang Non Perekonomian mempunyai tugas pokok merencanakan pelaksanaan, memberikan pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal dibidang non perekonomian atau yang tidak menimbulkan dampak langsung bagi perekonomian yang telah didelegasikan oleh Bupati kepada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Povinsi Riau melakukan verifikasi data terkait kinerja pelayanan, mengkoordinasikan rapat teknis dengan tim teknis, mengevaluasikan pelaksanaan kinerja dan melaporkan perkembangan pelaksanaan kinerja pelayanan. Kepala Bidang Non Perekonomian mempunyai fungsi :

- Merumuskan pelaksanaan perizinan, non perizinan dan penanaman modal di Bidang Non Perkonomian dan merencanakan langkah strategis kinerja pelayanan.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan rapat teknis terkait perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang mengharuskan adanya pertimbangan teknis dari satuan kerja teknis.
- Pembinaan terhadap petugas pelayanan yang dibawahnya untuk melaksanakan kinerja pelayanan.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinn dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Povinsi Riau sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Bidang Non Perekonomian mempunyai rincian tugas :

- Mengkoordinasikan pelaksanaan kinerja pelayanan perizinan, non perizina dan penanaman modal dibidang perekonomian.
- Memberikan petunjuk, arahan, penilaian, pengawasan serta pembinaan terhadap bawahannya.
- Memeriksa kelengkapan persyaratan setelah diperiksa petugas pelayanan.
- Memaraf lembar pernyataan kelengkapan petugas.
- Memeriksa pekerjaan petugas pelayanan yang berada dibawah Bidang Non Perekonomian terkait administrasi kinerja pelayanan.
- Melaksanakan penjadwalan rapat teknis denga SKPD teknis.
- Menjadwalkan pengecekan lapangan bagi perizinan,non perizinan dan penanaman modal yang mensyaratkan pemeriksaan lapangan.
- Memberikan pertimbangan bagi Kepala Badan dalam menandatangani dokumen perizinan,non perizinan dan penanaman modal.
- Memaraf dokumen perizinan,non perizinan dan penanaman modal.
- Mengumpulkan data dengan pelaksanaan kinerja pelayanan perizinan,non perizinan dan penanaman kodal untuk bahan rencana tindak lanjut secara berketerusan.
- Mengarsipkan seluruh data dan dokumen yang terkait dengan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang dikeluarkan.
- Mengkoordinasikan petugas pelayanan mobil keliling yang melaksanakan pencegahan lapangan terkait denga perizinan,non peizinan dan penanaman modal dibidang non ekonomi.

- Memberikan lapoaran secara berkala setiap triwulan terkait dengan pelaksanaan kinerja pelayana perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang memuat data berupa jumlah dan bidang non perekonomian.
- Mengumpulkan data tentang perizinan, non perizina dan penanaman modal yang bernilai investasi dan berpotensi menambah PAD.
- Melaksanakan pelayan dengan berpegang teguh pada prinsip pelayanan prima dan JELITA.
- Menerima tindak lanjut pengaduan masyarakat untuk melaksanakan langkah-langkah pemecahan masalah.
- Memberikan jawaban kepada pemohon terkait pengajuan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang tidak memiliki kelengkapan persyaratan maupun ditolak oleh tim teknis.
- Menegakkan disiplin bagi petugas pelayanan dan pembinaan terhadap petugas pelayana tentang cara kinerja pelayana yang sempurna.
- Menerima tugas lain yang diperintahkan atasan.

Bidang Non Perekonomian terdiri dari tim teknis yang merupakan kelompok kerja yang terdi dari unsur - unsur Satuan kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan masukan atau saran terhadap permohonan perizinan, non perizinan dan penanaman modal serta bertanggung jawab kepada Kepala Badan melalui Kepala Bagian Non Perekonomian.

Tim teknis mempunyai tugas :

- Memberikan pertimbangan teknis terhadap permohonan perizinan, non perizinan dan penanaman modal kepada Kepala Badan Melalui Kepala Bagian Non Perekonomian.
- Membantu menyebarluaskan informasi dan mensosialisasikan berbagai kebijakan dan peraturan yang terkait dengan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Menyediakan bahan dan petunjuk teknis yang berkenaan dengan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
- Melaksanakan peninjauan lapangan atau survey.
- Menyiapkan laporan hasil peninjauan lapangan atau survey secara tertulis.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang.

#### 5. Kepala Bidang Penanaman Modal

Kepala Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan, koordinasi, pembinaan, monitoring, evaluasi dan kerjasama penanaman modal. Kepala Bidang Penanaman Modal berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Kepala Bidang Penanaman Modal mempunyai fungsi :

- Melaksanakan kebijakan dan kerjasama bagian penanaman modal.
- Melaksanakan koordinasi dalam pelaksanaan kerjasama bagian penanaman modal.
- Melakukan pembinaan kerjasama untuk meningkatkan kerjasama bagian penanaman modal.

Sementara itu Kepala Bidang Penanaman Modal mempunyai

rincian tugas :

- Melaksanakan kebijakan kerjasama penanaman modal.
- Melaksanakan dukungan fasilitas penanaman modal.
- Melaksanakan pembinaan kerjasama penanaman modal.
- Melaksanakan monotooring dan evaluasi kerjasama penanaman modal.
- Melaksanakan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan evaluasi dibidang pengembangan promosi.

a. Kepala Sub. Bidang Pendaataan dan Evaluasi Penanaman Modal

- Melaksanakan kebijakan pendataan dan evaluasi khususnya pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
- Melaksanakan koordinasi dalam pelaksanaan pendataan dan evaluasi khususnya pelaksanaan penanaman modal.
- Melaksanakan pembinaan pelaksanaan penanaman modal.
- Melaksanakan monotooring dan evaluasi pendataan dan evaluasi penanaman modal.

b. Kepala Sub.Bidang Pengembangan Promosi Penanaman Modal

- Melaksanakan kebijakan dan kajian dibidang pengembangan promosi penanaman modal.
- Melaksanakan koordinasi pengembangan promosi di bidang penanaman modal.
- Melaksanakan pembinaan pengembangan promosi di bidang penanaman modal.

- Melaksanakan evaluasi di bidang pengembangan promosi penanaman modal.
- Melaksanakan kajian dan updating potensi sumber daya daerah, peluang usaha dan penanaman modal.
- Melaksanakan kajian dan penyempurnaan bahan-bahan promosi.
- Melaksanakan evaluasi pengembangan promosi.
- Melaksanakan program yang mendorong penciptaan iklim penanaman modal yang kondusif.
- Melaksanakan kajian dan merumuskan penyelesaian permasalahan penanaman modal.
- Melaksanakan kajian dan pembinaan pengembangan penanaman modal.
- Melaksanakan kajian dan merumuskan arah pengembangan penanaman modal.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Disini penulis menguraikan secara singkat tentang identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin pegawai, tingkat umur pegawai, dan tingkat pendidikan pegawai. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana background responden sampel yang dijadikan objek penelitian sehingga penulis dapat lebih mengenalnya.

#### B. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin mempunyai pengaruh terhadap sikap pegawai dalam melaksanakan tugas atau aktifitas sehari-hari. Dimana seorang pria biasanya bekerja lebih cepat dari wanita. Walaupun demikian wanita juga biasanya memiliki sikap yang lebih teliti dan rapi dalam melaksanakan pekerjaan disbanding pria.

Untuk lebih jelasnya identitas pegawai berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.1**  
**Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – laki	42	49.41
2	Perempuan	43	50.58
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan 2013



Dari tabel diatas terlihat bahwa responden perempuan adalah responden terbanyak yang berjumlah 43 orang atau 50.58 %, sedangkan responden laki-laki sebanyak 42 orang atau 49.41%. Adapun jumlah responden berdasarkan jenis kelamin mempunyai tingkat umur yang berbeda-beda dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.2**  
**Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	25-35	57	67.05
2	36-45	21	24.70
3	46-55	7	8.25
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan 2013

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 85 responden, mayoritas responden memiliki tingkat umur antara 25 sampai 35 tahun dengan jumlah responden 57 orang atau 67,05 responden. Selanjutnya disusul dengan responden yang memiliki tingkat umur 36 sampai 45 tahun dengan jumlah sebanyak 21 orang atau 24,70% responden. Sedangkan yang paling sedikit yaitu tingkat umur dari 46 sampai 55 tahun yaitu berjumlah 7 orang atau 8,25% dari keseluruhan responden. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat pendidikan responden, dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel V.3**  
**Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SI	51	60
2	DIII	26	30,59
3	SMA	8	9,41
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 85 orang responden, tingkat pendidikan SI terdapat 51 orang atau 60% responden, selanjutnya tingkat pendidikan DIII terdapat 26 orang atau 30,59% responden, kemudian tingkat pendidikan SMA terdapat 8 orang atau 9,41% responden.

### **C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Rikan Hulu Provinsi Riau.**

#### **1. Motivasi**

Motivasi atau kemauan dalam hal ini yaitu suatu dorongan atau arahan yang diberikan pimpinan dalam memotivasi atau mengarahkan bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik dengan motivasi ini efektifitas kinerja pegawai akan meningkat. Dengan motivasi secara tidak langsung akan menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Motivasi tampak sebagai kebutuhan sekaligus sebagai pendorong yang dapat menggerakkan semua potensi, baik pegawai maupun sumber daya lainnya. Dalam menjalankan suatu organisasi motivasi sangatlah dibutuhkan, karena dalam melaksanakan fungsinya seorang atasan tidak dapat mengerjakan pekerjaannya tanpa dibantu oleh pegawainya. Agar pegawai mau dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik maka seorang atasan harus dapat mengetahui apa yang menjadi kemauan atau motivasi para bawahannya untuk bekerja dalam suatu organisasi di instansi tersebut.

Berikut ini akan dibahas jawaban responden terhadap pemberian motivasi pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.4**  
**Jawaban Responden Terhadap Pemberian Daya Penggerak Dari Pimpinan Kepada Pegawai Dalam Setiap Pelaksanaan Tugasnya**

<b>No</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Responden</b>	<b>Pesentase %</b>
1	Selalu	53	62,35
2	Sering	32	37,64
3	Kadang-Kadang	-	-
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 85 responden mayoritas responden menjawab selalu dengan jumlah 53 responden atau 62,35%, selanjutnya diikuti oleh 32 responden atau 37,64% responden menjawab sering. Berarti dapat disimpulkan bahwa pemberian daya penggerak dari pimpinan kepada pegawai sangat efektif dan berdampak baik dalam setiap pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden mengenai adanya pimpinan memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk mendiskusikan masalah-masalah yang berhubungan dengan pekerjaan dinstansi. Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.5**  
**Jawaban Responden Terhadap Memberikan Kesempatan**  
**Kepada Para pegawai Untuk Mendiskusikan Masalah-Masalah**  
**Yang Berhubungan Dengan Pekerjaan**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	38	44,70
2	Sering	35	41,19
3	Kadang-Kadang	12	14,11
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas terlihat mayoritas responden menjawab selalu dengan jumlah 38 responden atau 44,70%. sedangkan yang menyatakan sering sebanyak 35 responden atau 41,19%. Selanjutnya yang menjawab kadang-kadang sebanyak 12 responden atau 14,11%. Dapat disimpulkan bahwa pimpinan selalu memberikan kesempatan kepada para pegawai atau bawahannya apabila terjadi masalah yang berkaitan dengan pekerjaan untuk dapat mendiskusikan masalah-masalah pekerjaan yang ada diintansi tersebut.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Badan BPTP2M, Bapak Drs. Fajar Shidqy pada tanggal 8 April 2013 mengatakan. *“saya selalu memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mendiskusikan masalah-masalah yang ada dan mengikutsertakan dalam setiap pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan di instansi. Hal ini dilakukan supaya terciptanya kerjasama yang baik antara pimpinan dan para bawahan”*.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap pemberian daya penggerak atau pengarahan dari pimpinan terhadap pegawai dapat menciptakan semangat kerja pegawai, dapat kita lihat pada tabel berikut :

**Tabel V.6**  
**Jawaban Responden Terhadap Pemberian Daya Penggerak**  
**Atau Pengarahan Dari Pimpinan Dalam Menciptakan**  
**Semangat Kerja Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	27	31,76
2	Sering	44	51,77
3	Kadang-Kadang	14	16,47
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab selalu berjumlah 27 responden atau 31,76%, yang menyatakan sering sebanyak 44 responden atau 51,77%, selanjutnya responden yang menyatakan kadang-kadang sebanyak 14 responden atau 16,47%. Meskipun dilihat dari jawaban responden tersebut bervariasi. Namun dapat disimpulkan bahwa pemberian daya penggerak atau pengarahan dari pimpinan terhadap pegawai efektif dapat menciptakan semangat kerja pegawai. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai pengarahan pimpinan terhadap pegawai telah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.7**  
**Jawaban Responden Mengenai Pengarahan Pimpinan Terhadap**  
**Pegawai Telah Sesuai Dengan Kebutuhan**  
**Atau Keinginan Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Sesuai	68	80
2	Cukup Sesuai	17	20
3	Kurang Sesuai	-	-
4	Tidak Sesuai	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sesuai dengan jumlah 68 responden atau 80%, menyatakan cukup sesuai pengarahan pimpinan terhadap kebutuhan atau keinginan pegawai sebanyak 17 responden atau 20%. Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa pengarahan pimpinan terhadap pegawai telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pegawai. Selanjutnya jawaban responden terhadap apa yang menjadi kemauan atau motivasi bagi para pegawainya, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.8**  
**Jawaban Responden Terhadap Apa Yang Menjadi Kemauan**  
**Atau Motivasi Bagi Para Pegawainya**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	37	43,54
2	Sering	32	37,64
3	Kadang-Kadang	16	18,82
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 85 responden yang menjadi responden penelitian ini, mayoritas yang menjawab selalu dengan jumlah 37 responden atau 43,54%, sedangkan yang menyatakan sering sebanyak 32 responden atau 37,64%, selanjutnya dengan jumlah 16 responden atau 18,82% menjawab kadang-kadang. Dari jawaban responden yang bervariasi dapat disimpulkan bahwa pimpinan selalu mengetahui apa yang menjadi kemauan atau motivasi bagi para pegawainya dalam hal ini setiap kemauan atau motivasi para pegawai tentunya berbeda – beda. Selanjutnya jawaban responden terhadap arahan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif

berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.9**  
**Jawaban Responden Terhadap Arahan Daya Dan Potensi Bawahan**  
**Agar Mau Bekerja Sama Secara Produktif**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	29	34,11
2	Sering	42	49,41
3	Kadang-Kadang	14	16,47
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 42 responden atau 49,41%, sedangkan yang menjawab selalu sebanyak 29 orang atau 34,11%, Kemudian yang menjawab kadang-kadang sebanyak 14 responden atau 16,47%. Dari jawaban responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pimpinan sering mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif guna mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Selanjutnya jawaban responden terhadap penggunaan hadiah atau sanksi tingkat kemauan atau motivasi para pegawai dalam bekerja, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.10**  
**Jawaban Responden Terhadap Penggunaan Hadiah Atau Sanksi Untuk**  
**Mempengaruhi Tingkat Motivasi Para Pegawai Dalam Bekerja**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	32	37,64
2	Sering	47	55,29
3	Kadang-Kadang	6	7,07
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 47 responden atau 55,29%, selanjutnya dengan jumlah 32 responden atau 37,64% menyatakan selalu dan sisanya 6 responden atau 7,07% menyatakan kadang-kadang. Dari jawaban responden tersebut disimpulkan bahwa pimpinan disini sering menggunakan hadiah atau sanksi untuk mempengaruhi tingkat kemauan atau motivasi para pegawainya.

Sesuai dengan wawancara penulis dengan Kepala Badan BPTP2M Bapak Drs, fajar Shidqy pada tanggal 8 April 2013 mengatakan bahwa. *”masih ada pegawai yang datang lebih lambat dalam bekerja dan pulang lebih cepat, pegawai seperti ini akan kami berikan teguran atau sanksi untuk dapat merubah tindakannya tersebut, disamping perilaku pegawai yang mengedepankan etika dan kualitas kenerja dari pegawai. Perlunya ada strategi untuk berubah atau hanya dengan menetapkan sasaran-sasaran kinerja karena perubahan adalah perlakuan terhadap orang-orang yang membiasakan terhadap kestabilan dan kontinuitas. Selain itu pegawai yang efektif dan memeberikan kualias kinerja yang optimal akan diberikan hadiah atau bonus”*.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap terampil dan mampunya dalam berkomunikasi baik di internal instansi maupun dengan masyarakat yang dilayani, dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel V.11**  
**Jawaban Responden Terhadap Mengenai Mampu Dan Terampil Dalam Berkomunikasi Baik Di Internal Instansi Maupun Masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	44	51,77
2	Sering	31	36,47
3	Kadang-Kadang	10	11,76
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan, bahwa dari 85 responden yang menjawab selalu dengan jumlah 44 responden atau 51,77% menjawab bahwa mampu dan terampil dalam berkomunikasi baik di internal instansi maupun masyarakat yang dilayani oleh para pegawai, selanjutnya yang menyatakan sering dengan jumlah 31 atau 36,47% dan sisanya 10 responden atau 11,76% menjawab kadang-kadang. Dari jawaban responden yang bervariasi ini dapat disimpulkan bahwa para pegawai telah mampu dan terampil dalam berkomunikasi baik secara internal di instansi maupun kepada masyarakat yang dilayani oleh para pegawai.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kasubbag Adm dan Kepegawaian ibu Theree Nirma Hartay Indra SE, 10 April 2013 mengatakan. *“Komunikasi merupakan salah satu upaya yang diterapkan baik berkomunikasi antar organisasi di internal instansi maupun dengan masyarakat yang dilayani, agar pelaksanaan tugas dapat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, penerapan komunikasi yang baik dan terampil merupakan peranan yang penting dalam pencapaian target dan peningkatan efektifitas kinerja para pegawai”*.

Selanjutnya untuk mengetahui mampu atau kurang mampunya pegawai dalam menyesuaikan diri dengan berbagai keadaan dan kondisi yang terjadi, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.12**  
**Jawaban Responden Terhadap Mampu Menyesuaikan Diri Dengan Berbagai Keadaan Dan Kondisi Yang Sedang Terjadi**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	39	44,88
2	Sering	46	54,12
3	Kadang-Kadang	-	-
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan, bahwa dari 85 responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 46 atau 54,12% menyatakan bahwa pegawai mampu menyesuaikan diri dengan berbagai keadaan dan kondisi yang terjadi, selanjutnya dengan jumlah 39 responden atau 44,88% menjawab selalu. Dari jawaban yang diberikan responden dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa para pegawai sudah mampu menyesuaikan diri dengan berbagai keadaan dan kondisi yang sedang terjadi. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap profesional dan proporsional pegawai dalam memilah-milah antara pekerjaan kantor atau masalah pribadi, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.13**  
**Jawaban Responden Terhadap Pegawai Profesional Dan**  
**Proporsional Dalam Memilah-Milah Antara Pekerjaan**  
**Kantor Atau Masalah Pribadi**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	32	37,67
2	Sering	53	62,33
3	Kadang-Kadang	-	-
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan, bahwa dari 85 responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 53 responden atau 62,33%, sedangkan yang menjawab selalu dengan jumlah 32 responden atau 37,67%. Dari jawaban responden dapat disimpulkan bahwa pegawai secara profesional dan proporsional bisa memilah-milah mana yang menjadi pekerjaan kantor atau permasalahan pribadi.

Sesuai dengan wawancara penulis dengan Kasubbag Adm dan Kepegawaian BPTP2M, ibu Theree Nirma Hartaty Indra SE, pada tanggal 10 April 2013 . “ *disini kami menegaskan kepada para pegawai lainnya untuk bisa bertindak secara profesional dalam bekerja artinya bisa membedakan mana yang menjadi pekerjaan kantor dengan permasalahan pribadinya agar pekerjaan kantor yang dilakukan tidak terbengkalai dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya*”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap tingkat interaksi pegawai dengan pegawai lainnya dalam hal bekerja sama, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.14**  
**Jawaban Responden Terhadap Tingkat Interaksi Pegawai Dengan**  
**Pegawai Lainnya Dalam Hal Bekerja Sama**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Baik	62	72,94
2	Cukup Baik	23	27,05
3	Kurang Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan, bahwa dari 85 responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab baik dengan jumlah 62 atau 72,94%, menyatakan bahwa sudah optimal tingkat interaksi pegawai dengan pegawai lainnya, selanjutnya dengan jumlah 23 responden atau 27,05% menjawab cukup baik terhadap interaksi pegawai dengan pegawai lainnya dalam hal bekerja sama di instansi tersebut.

Sesuai dengan wawanacara penulis dengan Kabag Tata Usaha, Bapak Erfan Dedi Sanjaya S,STP pada tanggal 11 April, mengatakan, *“Alhamdulillah, kerjasama para pegawai sudah baik selain kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, kerjasama dalam menjalankan aktifitas kerjanya dapat menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, Bawahan dapat berperan sebagai anggota maupun pemimpin tim kerjasama yang baik dalam upaya meningkatkan efektifitas kinerja di instansi ini”*

Untuk melihat rekapitulasi jawaban dari pertanyaan indikator Motivasi pada Badan Pelayanan Terrpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.15**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Dari Indikator Motivasi Pada Badan**  
**Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M)**  
**Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau**

Item Pertanyaan	Kategori Jawaban									
	Selalu		Sering		Kadang-Kadang		Tidak Pernah		N	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pemberian Daya Penggerak Kepada Pegawai Setiap Pelaksanaan Tugasnya	53	62,35	32	37,65	-	0	-	0	85	100
Kesempatsn Pegawai Untuk Mendiskusikan Masalah-Masalah Yang Berhubungan Dengan Pekerjaan Di Instansi	38	44,70	35	41,19	12	14,11	-	0	85	100
Pengarahan Dari Pimpinan Terhadap Pegawai Untuk Semangat Kerja Pegawai	27	31,76	44	51,77	14	16,47	-	0	85	100
Pengarahan Dari pimpinan Terhadap Pegawai Sesuai Dengan Kebutuhan Atau Keinginan Pegawai	68	80	17	20	-	0	-	0	85	100
Kemauan Atau Motivasi Bagi Para Pegawai	37	43,54	32	37,64	16	18,82	-	0	85	100
Arahan Daya Dan Potensi Bawahan Agar Mau Bekerja Sama secara Produktif	29	34,11	42	49,42	14	16,47	-	0	85	100
Penggunaan Hadiah Atau Sanksi Untuk Mempengaruhi Tingkat Motivasi Pegawai	32	37,46	47	55,29	6	7,07	-	0	85	100

Mampu Dan Terampil Dalam Berkomunikasi	44	51,77	31	36,47	10	11,76	-	0	85	100
Mampu Menyesuaikan Diri Dengan Berbagai Keadaan Dan Kondisi Yang Sedang Terjadi	39	45,88	46	54,12	-	0	-	0	85	100
Pegawai Profesional dan Proposional Bisa Memilah-milah Antara Pekerjaan Kantor Atau Permasalahn Pribadi	32	37,67	53	62,33	-	0	-	0	85	100
Tingkat Interaksi Pegawai Dalam Hal Bekerja Sama	62	72,94	23	27,15	-	0	-	0	85	100
<b>Jumlah</b>	<b>462</b>	<b>49,30</b>	<b>402</b>	<b>42,99</b>	<b>72</b>	<b>7,71</b>	-	-	<b>935</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa pada masing-masing pertanyaan potisitif yang penulis ajukan sebagai bahan angket untuk mengetahui jawaban responden mengenai pemberian Motivasi terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Maka dapat disimpulkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab **Selalu** dengan jumlah responden yang menjawab pertanyaan sebanyak 462 atau 49,30% responden menyatakan bahwa motivasi atau kemaun sangat mendukung dalam menciptakan semangat dan meningkatkan efektifitas kinerja pegawai dalam setiap pelaksanaan tugas-tugasnya dan pengarahan dari pimpinan kepada bawahanya juga dapat menciptakan kerjasama

secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya dengan jumlah responden yang menjawab pertanyaan **Sering** sebanyak 402 atau 42,99% responden menyatakan Motivasi atau kemauan pegawai mendukung dalam menciptakan semangat efektifitas kinerja pegawai dan pengarahan pimpinan terhadap bawahannya juga dapat menciptakan kerjasama yang produktif, selanjutnya dengan jumlah responden yang menjawab pertanyaan **kadang-kadang** sebanyak 72 atau 7,71 responden menjawab pemberian motivasi mendukung tingkat keefektifitasan kinerja pegawai.

Disesuaikan dengan hasil wawancara penulis terhadap motivasi yang merupakan salah satu faktor Efektifitas Kinerja Pegawai di BPTP2M, Dimana hasil wawancara penulis dengan Kepala Badan BPTP2M, Bapak Drs, Fajar Shidqy pada tanggal 8 april 2013 mengatakan. *“bahwa motivasi disini sangat berperan penting terhadap efektifitas kinerja para pegawai, selain itu kemauan para pegawai dalam bekerja sama juga terlihat baik, dalam organisasi kerjasama yang baik antara pimpinan dengan bawahan atau antara sesama pegawai lainnya harus dapat terjalin dengan baik karna ini juga mempengaruhi suasana atau lingkungan kerja apabila suasana atau lingkungan kerja sudah baik maka dapat menciptakan semangat dan keefektifitasan kinerja pegawai itu sendiri”*.

Dari hasil jawaban data angket dimana mayoritas responden menjawab **selalu** dan wawancara yang penulis lakukan dapat penulis

simpulkan bahwa motivasi atau kemauan salah satu faktor upaya pelaksanaan kebijakan yang baik dalam peningkatan Efektifitas Kinerja Pegawai di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau Selain itu kepemimpinan dalam sebuah organisasi juga sangat penting artinya seorang pemimpin dapat mempengaruhi kinerja aparatur pegawai pemerintah, seorang pemimpin yang tepat sesuai dengan kondisi organisasi dapat mendukung terwujudnya kinerja pegawai yang baik demikian pula sebaliknya dalam suatu organisasi keberhasilan kerja tidak sekedar tergantung pada pegawai yang bertugas secara operasional dalam usaha menghasilkan sesuatu. Dalam hal ini motivasi atau kemauan dari pemimpin juga penting sebagai pihak yang berwenang menetapkan kebijakan, peraturan dan termasuk dalam mendorong dan membantu meningkatkan efektifitas kinerja. Selain itu lingkungan kerja juga amat berperan dalam mewujudkan keefektifitasan kinerja yang baik, lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik seperti kondisi bangunan, sarana dan prasarana fasilitas kerja dan lain-lain sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah hubungan kerjasama pimpinan dengan bawahan, hubungan kerjasama antar sesama bawahan dan adanya koordinasi kerja yang baik.

## **2. Kemampuan**

Kemampuan dapat diartikan sebagai kecerdasan yaitu bagaimana kemampuan kita dalam memahami sesuatu secara cepat dan sempurna. Dengan demikian para pegawai yang mempunyai tingkat intelegensi yang



relative tinggi dengan pendidikan yang memadai dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya akan memadai mencapai efektifitas kinerja yang diharapkan. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisiknya. Meskipun pada tingkat tertentu kemampuan intelektual tetap diperlukan, akan tetapi yang cukup menonjol dalam suatu organisasi adalah kemampuan fisik, kemampuan yang sisi jelas berkaitan dengan tugas yang akan dilaksanakan dalam organisasi.

Berikut ini akan dibahas jawaban responden terhadap Kemampuan Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.16**  
**Jawaban Responden Terhadap Pelaksanaan Pekerjaan**  
**Yang Memperoleh hasil maksimal**

<b>No</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Responden</b>	<b>Pesentase %</b>
1	Selalu	45	52,94
2	Sering	40	47,06
3	Kadang-Kadang	-	-
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas, menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab selalu dengan jumlah 45 atau 52,94% menyatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan telah memperoleh hasil yang maksimal, selanjutnya dengan jumlah 40

responden atau 47,06% menjawab sering. Dari kategori jawaban yang diberikan oleh responden dapat disimpulkan bahwa sudah maksimalnya hasil pekerjaan yang diberikan. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap kecermatan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.17**  
**Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kecermatan Pegawai**  
**Dalam Melakukan Pekerjaan Yang Diberikan**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Sesuai	61	71,76
2	Cukup Sesuai	24	28,23
3	Kurang Sesuai	-	-
4	Tidak Sesuai	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas dapat dilihat, bahwa dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sesuai dengan jumlah 61 atau 71,76% menyatakan sudah sesuaiya kecermatan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diberikan, sedangkan dengan jumlah 24 responden atau 28,23%, menjawab cukup sesuai, dari kategori jawaban yang diberikan responden, artinya pegawai telah dapat melakukan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepadanya dengan cermat. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap tingkat penguasaan bidang-bidang pekerjaan setiap pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.18**  
**Jawaban Responden Terhadap Tingkat Penguasaan Bidang-Bidang**  
**Pekerjaan Setiap Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Sesuai	55	64,70
2	Cukup Sesuai	30	35,29
3	Kurang Sesuai	-	-
4	Tidak Sesuai	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sesuai dengan jumlah 55 atau 64,70% menyatakan sudah tepatnya penguasaan bidang-bidang pekerjaan setiap pegawai.Selanjutnya dengan jumlah 30 responden atau 35,29% menyatakan cukup sesuai.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kabid Penanaman Modal Bapak Anang Perdhana Putra, S,STP pada tanggal 12 April 2013 mengatakan.” *Bahwa pekerjaan yang dilakukan para pegawai dan pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal ini dibuktikan dengan sebuah penghargaan yang diberikan atas inovasi dalam meningatan kualitas kinerja pegawai dan penyelenggaraan pelayanan di BPTP2M ini. Penghargaan yang diserahkan oleh menteri koordinator perekonomian Hatta Rajasa langsung diterima oleh Kepala Badan BPTP2M Kabupaten Rokan Hulu Drs, Fajar Shidqy pada tanggal 12 Oktober 2011. Selain itu untuk meningkatkan efekektifitas kinerja kami juga berusaha memberikan pelayanan yang pro investasi artinya dengan legalitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat”.*

Lebih lanjutnya penulis mengadakan wawancara dengan bapak andri salah satu masyarakat yang mengurus perizinan di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau pada tanggal 15 April mengatakan “ *bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sangat baik, para pegawainya juga ramah-ramah dengan begitu masyarakat tidak sungkan untuk bertanya-tanya tentang pengurusan izin yang dilakukan selain itu informasi yang diberikan juga jelas dan mudah dipahami*”.

selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap pegawai yang memberikan hasil kerja optimal walaupun pekerjaan belum dikuasai, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.19**  
**Jawaban Responden Terhadap Pegawai Yang Dapat Memberika Hasil Kerja Secara Optimal Walaupun Pekerjaan Belum Dikuasai**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	28	32,95
2	Sering	40	47,05
3	Kadang-Kadang	17	20
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 40 atau 47,05, menyatakan pegawai sudah memberikan hasil kerja yang optimal meskipun pekerjaan belum dikuasai, sedangkan dengan jumlah 28 atau 32,95% menyatakan selalu dan sisanya 17

responden atau 20% menyatakan kadang-kadang. Dari kategori jawaban yang diberikan responden, artinya pegawai cukup mampu memberikan hasil kerja secara optimal meskipun pekerjaan tersebut belum dikuasai. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap kemampuan pegawai dalam memahami tugas dan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.20**  
**Jawaban Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Memahami Tugas Dan Tanggung Jawab**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	27	31,76
2	Sering	33	38,82
3	Kadang-Kadang	25	29,41
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 85 dari responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 33 responden atau 38,82% menyatakan pegawai dapat memahami tugas dan tanggung jawab yang telah dipercayakan kepadanya, sedangkan dengan jumlah 27 responden atau 31,76 menyatakan selalu dan sisanya 25 responden atau 29,41% menyatakan kadang-kadang.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kabid Perekonomian ibu Desma Diana S.sos pada tanggal 10 april 2013 mengatakan, ” *kemampuan kinerja pegawai dalam menangani berbagai pekerjaan juga memberikan kepuasan atas hasil pekerjaan yang dilakukan. mampu dalam memahami*

*tugas dan bertanggung jawab dan sebagian mampu memeberikan hasil pekerjaan yang optimal meskipun peerjaan tersebut belum dikuasai, kemampuan adalah merujuk pada hasil yang telah dilaksanakan oleh para pegawai selain pengarahan dari pimpinan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu setiap tahunnya mengadakan diklat untuk pegawai BPTP2M dengan tujuan untuk pengembangan pegawai dan kemamapuan serta untu meningkatkan efektifitas kinerja dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ”.*

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap pemberian solusi inovatif yang berkaitan dengan kemajuan instansi, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.21**  
**Jawaban Responden Terhadap Pemberian Solusi Inovatif**  
**Yang Berkaitan Dengan Kemajuan Instansi**

<b>No</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Responden</b>	<b>Pesentase %</b>
1	Selalu	12	14,11
2	Sering	17	20
3	Kadang-Kadang	32	37,65
4	Tidak Pernah	24	28,24
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas menjawab kadang-kadang dengan jumlah 32 responden atau 37,65% menyatakan bahwa pegawai cukup memberikan solusi inovatif yang berkaitan dengan kemajuan instansi, sedangkan dengan jumlah 24 responden atau 28,24 menyatakan tidak pernah kemudian dengan jumlah 17 responden atau 20 %

menyatakan sering dan sisanya 12 responden atau 14,11% menyatakan selalu. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden mengenai pembuatan, prosedur dan teknik baru yang belum dikuasai pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.22**  
**Jawaban Responden Mengenai Pembuatan Peraturan, Prosedur**  
**Dan Teknik Baru Yang Belum Dikuasai Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Responden	Pesentase %
1	Selalu	20	23,52
2	Sering	28	32,94
3	Kadang-Kadang	37	43,54
4	Tidak Pernah		
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab kadang-kadang dengan jumlah 37 atau 43,54% menyatakan bahwa cukup jarang pimpinan membuat peraturan, prosedur dan teknik baru yang belum dikuasai pegawai, sedangkan dengan jumlah 28 atau 32,94% menjawab sering dan sisanya 20 responden atau 23,52. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap kemampuan dan tingkat kualitas kerja, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.23**  
**Jawaban Responden Terhadap Kemampuan Dan Tingkat Kualitas**  
**Pekerjaan**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Baik	65	76,47
2	Cukup Baik	20	23,53
3	Kurang Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab baik dengan jumlah 76,47% menyatakan sudah sangat baik tingkat kemampuan dan tingkat kualitas pekerjaan pegawai, sedangkan jumlah 20 responden atau 23,53% menjawab cukup baik. Dari kategori jawaban yang diberikan responden dapat disimpulkan, bahwa tingkat kemampuan dan kualitas pekerjaan pegawai sangat bagus.

Sesuai dengan wawancara penulis dengan Kabid Perekonomian ibu Desma Diana S,sos, pada tanggal 10 April mengatakan. *“dalam rangka upaya mendorong peningkatan kualitas pekerjaan yang baik maka Pemerintah Kabupaten Rokan hulu dalam hal ini melaksanakan kegiatan pelatihan peningkatan kualitas SDM aparatur pelayanan. Dengan terlaksananya pelatihan tersebut maka diharapkan terjadi peningkatan kualitas dan kemampuan serta termasuk meningkatkan pemahaman yang tepat tentang tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat”..*

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden mengenai kualitas kerja yang dapat berperan aktif terhadap semua pekerjaan yang diberikan kepada pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut :



**Tabel V.24**  
**Jawaban Responden Mengenai Kualitas Kerja**  
**Berperan Aktif Terhadap Semua Pekerjaan Yang Diberikan**  
**Kepada Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Selalu	30	35,29
2	Sering	48	56,48
3	Kadang-Kadang	7	8,23
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 56,48% menyatakan bahwa kualitas kerja dapat berperan aktif terhadap pekerjaan yang diberikan kepada pegawai, sedangkan dengan jumlah 30 responden atau 35,29% menjawab selalu dan sisanya 7 responden atau 8,23% menjawab kadang-kadang. Dari kategori jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja telah berperan aktif terhadap semua pekerjaan yang diberikan kepada pegawainya. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap pengambilan tindakan yang cepat, tepat dan dapat mempercepat penyelesaian tugas-tugas para pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.25**  
**Jawaban Responden Terhadap Pengambilan Tindakan Yang Cepat, Tepat**  
**Dan Dapat Mempercepat Penyelesaian Tugas**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Selalu	58	68,24
2	Sering	27	31,76
3	Kadang-Kadang	-	-
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab selalu dengan jumlah 68,24% menyatakan bahwa pengambilan tindakan yang cepat, tepat dapat mempercepat penyelesaian tugas para pegawai, sedangkan dengan jumlah 27 responden atau 31,76% menjawab sering. Dari kategori jawaban yang diberikan responden dapat dipilkkan bahwa, para pegawai mengambil tindakan yang cepat, tepat dan dapat mempercepat penyelesaian tugas.

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Riko salah satu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan perizinan di BPTP2M mengatakan. “ *para pegawai BPTP2M dalam melaksanakan peerjaannya baik, tepat waktu, saya tidak menunggu berminggu-minggu atau sampai berbulan-bulan dan kualitas pekerjaannya sangat baik dan sudah banyak masyarakat lain yang melakukan pengurusan perizinan maupun non prizinan di BPTP2M ini saya pribadi senang dan merasa pengurusan ini tidak berbelit-belit*”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap penyelesaian masalah pekerjaan dengan cara alternative baru, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.26**  
**Jawaban Responden Terhadap Penyelesain Masalah Pekerjaan Dengan Alternatif Baru**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Selalu	12	14,12
2	Sering	43	50,59
3	Kadang-Kadang	30	35,29
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 50,59% menyatakan bahwa pegawai sudah melaksanakan penyelesaian pekerjaan dengan cara alternative baru, sedangkan dengan jumlah 30 responden atau 35,29% menjawab kadang-kadang dan sisanya 12 responden atau 14,12% menjawab selalu. Dari kategori jawaban yang bervariasi diberikan oleh responden akan tetapi dapat disimpulkan bahwa sebagian pegawai sudah mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan berupaya mencari alternative baru.

Sesuai dengan wawancara penulis dengan Kabid Penanaman Modal Bapak Anang Perdhana Putera S.STP pada tanggal 12 April, mengatakan, *“ kami sangat senang dan bangga dengan pencapaian efektifitas kinerja para pegawai, meskipun tidak semuanya tapi ada dari beberapa orang pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan berbagai masalah yang dihadapi dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan jalan alternatif baru. Apalagi setelah mendapatkan penghargaan Citra Pelayanan Prima( CPP) terbaik pada tahun 2011 arena dianggap telah memiliki standarisasi kinerja pelayanan terbaik di provinsi Riau. Saat ini BPTP2M sudah dituntut dapat menerapkan dan memperoleh (ISO) yaitu intenational standartation organitation”*.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden dalam mengantisipasi dan memahami permasalahan baru yang bias mungkin terjadi, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.27**  
**Jawaban Responden Dalam Mengantisipasi Dan Memahami**  
**Permasalahan Baru Yang Mungkin Bisa Terjadi**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Selalu	27	31,76
2	Sering	43	50,59
3	Kadang-Kadang	15	17,65
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab sering dengan jumlah 43 responden atau 50,59% menyatakan bahwa pegawai dapat mengantisipasi dan memahami permasalahan yang mungkin bisa terjadi, sedangkan dengan jumlah 27 responde atau 31,76% menjawab selalu dan sisanya 15 responden atau 17,65% menjawab kadang-kadang. Dari kategori jawaban responden yang bervariasi dapat disimpulkan bahwa para pegawai dapat mengantisipasi dan memahami permasalahan yang mungkin bisa terjadi. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari pimpinan, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.28**  
**Jawaban Responden Terhadap Mengerjakan Pekerjaan**  
**Tanpa Menunggu Perintah Dari Pimpinan**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Selalu	18	21,17
2	Sering	22	25,88
3	Kadang-Kadang	45	52,95
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab kadang-kadang dengan jumlah 45 atau 52,95%, menyatakan kadang-kadang mengerjakan pekerjaan dengan inisiatif sendiri, sedangkan dengan jumlah 22 responden atau 25,88% menjawab sering dan sisanya 18 responden atau 21,17 menjawab selalu, dari kategori jawaban yang diberikan responden dapat disimpulkan bahwa pegawai kurang mempunyai inisiatif untuk mengerjakan pekerjaan terlebih dahulu.

Untuk melihat rekapitulasi jawaban dari pertanyaan dari indikator Kemampuan pada Badan Pelayanan Terrpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.29**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Dari Indikator Kemampuan Pada**  
**Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M)**  
**Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau**

Item Pertanyaan	Kategori Jawaban									
	Selalu		Sering		Kadang-Kadand		Tidak Pernah		N	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pelaksanaan Pekerjaan Yang Memperoleh Hasil Maksimal	45	52,95	40	47,05	-	0	-	0	85	100
Tingkat Kecermatan Pegawai dalam Melakukan Pekerjaan Yang Diberika	61	71,76	24	28,24	-	0	-	0	85	100

Kepadanya										
Tingkat Penguasaan Bidang-Bidang Pekerjaan Setiap Pegawai	55	64,71	30	35,29	-	0	-	0	85	100
Kerja Sama Yang Optimal Walaupun Pekerjaan Belum dikuasai	28	32,94	40	47,05	17	20	-	0	85	100
Kemampuan Pegawai Dalam Memahami Tugas Dan Tanggung Jawab	27	31,76	33	38,83	24	29,41	-	0	85	100
Pemberian Solusi Inovatif Yang Berkaitan Dengan Kemajuan Instansi	12	14,11	17	20	32	37,65	-	0	85	100
Pembuatan Peraturan, Prosedur dan Teknik Baru Yang Belum dikuasai pegawai	20	23,52	28	32,94	37	43,54	-	0	85	100
Kemampuan Dan Tingkat Kualitas Kerja	65	76,47	20	23,53	-	0	-	0	85	100
Kualitas Kerja Dapat Berperan Aktif Terhadap Semua Pekerjaan	30	35,29	48	56,48	7	8,23	-	0	85	100
Pengambilan Tindakan Yang Cepat Dan Tepat Dapat Mempercepat Penyelesaian Tugas	58	68,24	27	31,76	-	0	-	0	85	100
Penyelesaian Masalah Pekerjaan Dengan Alternative Baru	12	14,12	43	50,59	30	35,29	-	0	85	100
Mengantisipasi dan Memahami Permasalahan Baru Yang Mungkin Bisa Terjadi	27	31,76	43	50,59	15	17,65	-	0	-	100

Mengerjakan Pekerjaan Tanpa Menunggu Perintah Dari Pimpinan	18	21,17	22	25,88	45	52,98	-	0	-	100
<b>Jumlah</b>	<b>458</b>	<b>41,48</b>	<b>415</b>	<b>37,59</b>	<b>207</b>	<b>18,75</b>	<b>24</b>	<b>2,17</b>	<b>1104</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa pada masing-masing pertanyaan potisitif yang penulis ajukan sebagai bahan angket untuk mengetahui jawaban responden mengenai kemampuan terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Maka dapat disimpulkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab **selalu** dengan jumlah responden yang menjawab 458 atau 41,58% responden menyatakan bahwa faktor kemampuan kinerja pegawai sudah baik dalam pelaksanaan tugas – tugas yang diberikan dan dapat memberikan hasil dan kualitas kerja yang optimal, selanjutnya dengan jumlah responden yang menjawab **sering** sebanyak 415 atau 37,59% responden menyatakan baik dengan kemampuan kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya, selanjutnya dengan jumlah responden yang menjawab **Kadang-Kadang** sebanyak 207 atau 18,75% responden menyatakan masih kurangnya pemberian solusi inovatif yang berkaitan dengan kemajuan instansi dan sisanya 24 atau 2,17 responden menjawab

**Tidak Pernah** menyatakan pemberian solusi inovatif yang berkaitan dengan kemajuan instansi.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kabid Penanaman modal Bapak Anang Perdhana Putera S.STP pada tanggal 10 April 2013 tentang kemampuan kinerja pegawai mengatakan. *”kemampuan kinerja pegawai di BPTP2M ini sudah bisa dikatakan efektif baik dari segi kinerja pelayanan maupu kualitas kerjanya. Sebagai pelayanan publik BPTP2M mampu berinovasi sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan, non perizinan maupun penanaman modal. Meskipun berhasil meraih penghargaan kami akan terus maningkatkan efektifitas kinerja pelayanan di BPTP2M ini, peningkatan SDM juga bertujuan agar seluruh loket yang ada bisa melayani seluruh jenis permohonan selama ini Setiap loket masih melayani permohonan berdasarkan bidang-bidang tertentu”*.

Dari data jawaban angket dimana mayoritas responden menjawab **Selalu** dan wawancara yang penulis lakukan, dapat penulis simpulkan bahwa kemampuan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan telah baik dan kualitas pekerjaannya pun telah memperoleh hasil yang maksimal, dengan pencapaian kinerja yang efektif ini, Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau sudah dituntut dapat menerapkan dan memperoleh ISO yaitu International Standartation Organisation, ISO tersebut diberikan kepada lembaga atau organisasi yang telah menerapkan standar mutu dan standar manajemen yang baik dan telah dinilai dan diverifikasi oleh lembaga yang



berhak memberikan sertifikasi, dimaksud dengan adanya sertifikasi tersebut maka suatu organisasi telah dapat dikatakan standar internasional baik dari segi manajemen keuangan dan manajemen SDM . Dalam mendukung sarana tersebut SDM memeberikan pelayanan prima yang memiliki standarisasi bagi masyarakat. Selain itu Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau juga menerapkan motto yaitu JELITA “Jelas, Efektif, Legal, Transparan, dan akuntabel ” ini dilakukan sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat yang melakukan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman modal. Selain itu efektifitas kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik dimana sebagian pegawai juga mempunyai inisiatif melakukan pekerjaan terlebih dahulu tanpa menunggu intruksi dari atasannya.

### **3. Teknologi**

Teknologi disini yaitu terkait dengan penggunaan alat-alat bantu dalam sebuah organisasi, mengerjakan suatu pekerjaan tentu harus didukung dengan teknologi yang memadai, teknologi yang baru biasanya lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan teknologi yang lama. Teknologi lebih cenderung positif dan proaktif dilakukan pegawai dalam melakukan pekerjaan karena mereka memandang teknologi sebagai teman bukan sebagai musuh untuk meningkatkan efektifitas kinerja para pegawai. Pegawai juga mengembangkan cara berfikir positif dalam strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan teknologi juga

mengenai bagaimana cara manusia membuat, memakai dan memelihara seluruh peralatannya.

Berikut ini akan dibahas jawaban responden terhadap Teknologi Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap penyediaan fasilitas informasi dan teknologi di instansi tersebut, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.30**  
**Jawaban Responden Terhadap Penyediaan Fasilitas Informasi Dan Teknologi Di Instansi Tersebut**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Baik	56	65,89
2	Cukup Baik	29	34,11
3	Kurang Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas menjawab baik dengan jumlah 56 responden atau 65,89%, menyatakan telah baik dan bagusnya penyediaan fasilitas informasi dan teknologi di instansi tersebut, selanjutnya dengan jumlah 29 responden atau 34,11% menjawab cukup baik, dari jawaban responden dapat disimpulkan penyediaan informasi dan teknologi di instansi tersebut sudah bagus.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kabag Tata Usaha Bapak Erfan Dedi Sanjaya S.STP pada tanggal 16 April 2013 mengatakan, “*saat ini penyediaan fasilitas informasi dan teknologi sudah meningkat dengan adanya jaringan WIFI dan fasilitas lain yang mendukung sangat membantu penyelesaian pekerjaan yang ada di BPTP2M ini pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya*”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap penguasaan dan pemanfaatan informasi dan teknologi di instansi tersebut, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.31**  
**Jawaban Responden Terhadap Penguasaan Dan Pemanfaatan Teknologi**  
**Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Baik	48	56,47
2	Cukup Baik	37	43,53
3	Kurang Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab baik dengan jumlah 56,47%, menyatakan bahwa penguasaan dan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas kerja sudah bagus, sedangkan dengan jumlah 37 responden atau 45,53% menjawab cukup baik. Dari kategori jawaban responden, artinya para pegawai telah memanfaatkan dan menguasai teknologi untuk meningkatkan kualitas kerja. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden mengenai ketersediaan sarana dan

prasarana di instansi yang mendukung guna tercapainya tujuan yang optimal, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.32**

**Jawaban Responden Terhadap Ketersediaan sarana  
Dan Prasarana Di Instansi**

<b>No</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Responden</b>	<b>Persentase %</b>
1	Baik	65	76,48
2	Cukup Baik	20	23,53
3	Kurang Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab baik dengan jumlah 65 atau 76,48%, menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di instansi sudah memadai, sedangkan dengan jumlah 20 responden atau 23,52% menjawab cukup baik. Dari kategori jawaban yang bervariasi yang diberikan oleh responden akan tetapi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di instansi baik dan telah mendukung tercapainya tujuan yang optimal. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden mengenai sarana dan prasarana yang sesuai dengan tupoksi pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.33**  
**Jawaban Responden Mengenai Sarana Dan Prasarana**  
**Yang sesuai Dengan Tupoksi Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Sesuai	43	49,41
2	Cukup Sesuai	45	50,59
3	Kurang Sesuai	-	-
4	Tidak Sesuai	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab cukup sesuai dengan jumlah 45 responden atau 50,59%, menyatakan telah sesuai sarana dan prasarana dengan kebutuhan kerja pegawai, sedangkan dengan jumlah 43 responden dengan jumlah 49,41% menjawab sesuai. dari kategori jawaban yang bervariasi diberikan oleh responden akan tetapi dapat disimpulkan bahwa telah sesuai sarana dan prasana di instansi dengan kebutuhan kerja pegawai sesuai dengan tupoksinya.

Sesuai wawancara Penulis dengan Kabag Tata Usaha Bapak Erfan Dedi Sanjaya S.STP pada tanggal 16 April 2013 mengatakan.” *Dengan ketersediaan sarana dan prasarana saat ini telah mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dan dengan kebutuhan kerja pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, meskipun masih ada terlihat sarana dan prasarana yang kurang baik tapik kerjasama pegawai dalam memanfaatkan sarana dan prasarana tersebut bisa mencapai keberhasilan suatu pekerjaan yang optimal*”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap cara berfikir positif dan strategis untuk lebih meningkatkan efektifitas kinerja pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.34**  
**Jawaban Responden Terhadap Cara Berpikir Positif Dan Strategis Dalam Meningkatkan Kinerja**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Selalu	19	22,25
2	Sering	25	29,41
3	Kadang-Kadang	41	48,24
4	Tidak Pernah	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas menjawab kadang-kadang dengan jumlah 41 atau 48,24%, menyatakan sudah diterapkan dalam hal berfikir positif dan strategis untuk meningkatkan kinerja, sedangkan dengan jumlah 25 responden atau 29,41% menjawab sering dan sisanya 19 responden atau 22,35% menjawab selalu. Dari kategori jawaban yang bervariasi diberikan oleh responden akan tetapi dapat disimpulkan bahwa sudah diterapkan berpikir positif dan strategis untuk meningkatkan efektifitas kinerja pegawai. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden terhadap penyelesaian tugas dengan cara-cara baru dengan kecanggihan teknologi saat ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.35**  
**Jawaban Responden Terhadap Penyelesaian Tugas Dengan**  
**Cara-Cara Baru Dengan Teknologi Baru Saat Ini**

No	Kategori Jawaban	Responden	Persentase %
1	Baik	45	52,94
2	Cukup Baik	40	47,05
3	Kurang Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Tabel diatas menunjukkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab baik dengan jumlah 45 responden atau 52,94%, menyatakan telah terlaksananya penyelesaian dengan cara-cara baru dengan teknologi saat ini, selanjutnya dengan jumlah 40 responden atau 47,05% menjawab cukup baik. Dari kategori jawaban yang bervariasi diberikan oleh responden akan tetapi dapat disimpulkan bahwa telah terlaksananya penyelesaian pekerjaan dengan cara-cara baru dengan adanya teknologi saat ini.

Untuk melihat rekapitulasi jawaban dari pertanyaan dari indikator Teknologi pada Badan Pelayanan Terrpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.36**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Dari Indikator Teknologi Pada Badan**  
**Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M)**  
**Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau**

Item Pertanyaan	Kategori Jawaban									
	Selalu		Sering		Kadang-Kadang		Tidak Pernah		N	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Penyediaan Fasilitas Informasi Dan Teknologi Di Instansi	56	65,98	29	34,11	-	0	-	0	85	100
Penguasaan Dan Pemanfaatan Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja	48	26,47	37	43,53	-	0	-	0	85	100
Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Di Instansi	65	76,48	20	23,52	-	0	-	0	85	100
Sarana Dan Prasarana Dengan Tugas Pokok Dan Fungsi Pegawai	43	49,41	42	50,59	-	0	-	0	85	100
Cara Berfikir Positif Dan Strategis Dalam Meningkatkan Kinerja	19	22,35	25	29,41	41	48,24	-	0	85	100
Penyelesaian Tugas Dengan Cara Baru-Baru	45	52,95	40	47,05	-	0	-	0	85	100
<b>Jumlah</b>	<b>276</b>	<b>54,11</b>	<b>193</b>	<b>37,85</b>	<b>41</b>	<b>8,04</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>510</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa pada masing-masing pertanyaan positif yang penulis ajukan sebagai bahan angket untuk mengetahui jawaban responden mengenai Teknologi terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan



Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Maka dapat disimpulkan dari 85 responden yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas responden menjawab **selalu** dengan jumlah 276 atau 54,11% menyatakan bahwa faktor teknologi juga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan teknologi disini sudah baik guna mendukung keefektifitasan kinerja pegawai, selanjutnya dengan jumlah responden yang menjawab **Sering** sebanyak 193 atau 37,85% menyatakan bahwa faktor teknologi sudah baik dan mendukung dalam menciptakan hasil dan kualitas kerja yang optimal dan sisanya 41 atau 8,04 yang menjawab **Kadang-Kadang** menyatakan masih ada pegawai yang kurang kreatif dalam merancang dan mengembangkan cara berpikir positif dan strategis untuk meningkatkan kinerjanya.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kabag Tata Usaha Bapak Erfan Dedi Sanjaya, S,STP pada tanggal 16 April 2013 mengatakan, *“teknologi yang ada di BPTP2M ini sudah ada peningkatan dari tahun sebelumnya, memang masih ada sarana dan prasana yang masih terlihat kurang baik tapi semua itu dapat tertutupi dengan adanya kerjasama yang baik antara pegawai dalam memanfaatkan sarana tersebut sehingga pekerjaan yang dilakukan tepat pada waktunya. adapun yang menjadi masalah pada saat ini adalah Sumber Daya Energi Listrik yang terbatas Sekarang ini kami mencoba untuk mencari jalan keluarnya yang terbaik agar tidak mengganggu pelaksanaan pekerjaan dan mudah-mudahan masalah cepat teratasi”*.

Dari data angket yang mayoritas menjawab **Selalu** dan wawancara yang penulis lakukan, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa faktor Teknologi sangat berpengaruh dan mendukung untuk keefektifisan kinerja pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Promosi dan penyebaran informasi tidak dapat dilepaskan dari peran teknologi dan sistem informasi, dalam dunia moderen teknologi dan sistem informasi menempati peran sentral dalam penyebaran peran informasi, Teknologi dan sistem informasi yang moderen meninggalkan cara konvensional sehingga lebih hemat waktu dan biaya. Disamping masih terlihatnya sarana dan prasana yang kurang baik tapi semua itu dapat tertutupi dengan kerjasama dalam pemanfaatan sarana dan prasarana tersebut.

Untuk melihat hasil jawaban responden penelitian ini secara keseluruhan dari indikator Motivasi, Kemampuan dan Teknologi. Berikut ini penulis sajikan tabel rekapitulasi Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman (BPTP2M) Modal Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, sebagai berikut :

**Tabel V.37**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keefektifitasan Kinerja Pegawai**  
**Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal**  
**(BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau**

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Baik		Cukup Baik		Kurang baik		Tidak Baik		N	%
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Motivasi	461	49,30	402	42,99	72	7,71	-	0	935	100
2	Kemampuan	458	41,48	415	37,59	207	18,75	24	2,17	1,104	100
3	Teknologi	276	54,11	193	37,85	41	8,04	-	0	510	100
<b>Jumlah</b>		<b>1195</b>	<b>46,88</b>	<b>1010</b>	<b>39,62</b>	<b>320</b>	<b>12,55</b>	<b>24</b>	<b>0,95</b>	<b>2549</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Olahan 2013

Selanjutnya untuk mengukur Keefektifitasan Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau maka dilakukan proses tabulasi data sebagai berikut :

Dari rekapitulasi di atas dapat diketahui sebagai berikut :

Frekuensi Option

A=1195

B=1010

C=320

D=24

Untuk mencari Persentase rata-rata di atas dapat digunakan rumus sebagai berikut :

Rekapitulasi di atas dapat diketahui

$$\begin{aligned}
 N &= Fa+Fb+Fc+Fd \\
 &= 1195 + 1010 + 320 + 24 \\
 &= 2549
 \end{aligned}$$

Selanjutnya adalah mencari F dengan terlebih dahulu dengan memberikan bobot untuk masing-masing pilihan (option) yaitu :

Option A dengan bobot 4

Option B dengan bobot 3

Option C dengan bobot 2

Option D dengan bobot 1

Dari bobot yang telah diberi nilai diatas maka diperoleh F sebagai berikut :

$$\text{Frekuensi Option A} = 1195 \times 4 = 4780$$

$$\text{Frekuensi Option B} = 1010 \times 3 = 3030$$

$$\text{Frekuensi Option C} = 320 \times 3 = 960$$

$$\text{Frekuensi Option D} = 24 \times 1 = 24$$

$$\text{Jumlah F} = 8474$$

Berdasarkan dari angka yang telah diperoleh dapat dicari persentase rata-rata kualitatifnya sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 : 4$$

$$= \frac{100.F}{4.N}$$

$$= \frac{100 (F)}{4 (N)}$$

$$= \frac{100.8474}{4. 2549}$$

$$= \frac{847400}{10196}$$

$$= 83,11$$

Dari persentase rata-rata kualitatif yang diperoleh diatas adalah persentase Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, untuk memahami baik atau tidaknya efektifitas kinerja tersebut maka akan diberi ukuran, menurut Suharsimi Ari Kunto sebagai berikut :

- a. Sesuai/Baik/Selalu/Baik = 76-100%
- b. Cukup Sesuai/Sering/Cukup Baik = 56-75%
- c. Kurang Sesuai/Kadang-Kadang/Kurang Baik = 40-55%
- d. Tidak Sesuai/Tidak Pernah/Tidak Baik = Kurang dari 40%

Berdasarkan hasil tabulasi angket penelitian Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, menunjukkan bahwa efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau sudah berjalan **Baik**, hal ini terlihat dari 85 responden memberikan jawaban dengan persentase **83,11** ini tingkat efektifitas kinerja yang memuaskan dan disini dikategorikan **Baik**.

Meskipun hasil penelitian berada pada kategori **Baik** akan tetapi dalam pelaksanaannya tentu terdapat kelebihan dan kekurangan yang harus diperhatikan dan perlunya arahan dan kerjasama yang lebih baik lagi guna meningkatkan keefektifitasan kinerja pegawai, selain itu dapat lebih mampu dan terampil dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan-pengurusan Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mendapatkan berbagai informasi, dimana dari informasi dan data-data tersebut dapat menjadi landasan untuk menilai Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Terapu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Dari data dan informasi yang penulis dapatkan, baik melalui penyebaran angket kepada responden maupun wawancara dengan responden. Penulis dapat menilai dan mengambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Efektifitas kinerja pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, adalah sebagai berikut :

##### **1. Motivasi**

Motivasi disini diartikan suatu sikap pemimpin dan pegawai terhadap situasi kerja dilingkungan instansinya, mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi hal ini juga sangat mendukung dalam menciptakan semangat dan meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dalam setiap pelaksanaan tugas-tugasnya dan pengarahan dari pimpinan kepada bawahannya juga dapat menciptakan kerja sama secara produktif berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Kemampuan

Kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan telah baik dan kualitas pekerjaannya juga telah memperoleh hasil yang maksimal, dengan pencapaian kinerja yang efektif ini Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau sudah dituntut dapat menerapkan dan memperoleh ISO yaitu International Standartation Organisation. ISO tersebut diberikan kepada lembaga atau organisasi yang telah menerapkan standar mutu dan standar manajemen yang baik dan telah dinilai dan diverifikasi oleh lembaga yang berhak memberikan sertifikasi.

## 3. Teknologi

Teknologi disini yaitu terkait dengan penggunaan alat-alat bantu dalam sebuah organisasi, mengerjakan suatu pekerjaan tentu didukung dengan teknologi yang memadai. Penyediaan fasilitas informasi dan teknologi yang ada di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau sudah meningkat dengan adanya jaringan WIFI dan fasilitas lain yang mendukung sangat membantu penyelesaian pekerjaan. Promosi dan informasi tidak dapat dilepaskan dari peran teknologi dan sistem informasi, teknologi dan sistem informasi yang modern meninggalkan cara konvensional sehingga lebih hemat waktu dan biaya.

## **6.2 Saran**

1. Diharapkan untuk lebih meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, Kepala Badan pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dapat lebih tegas dalam memberikan sanksi pada pegawai yang melanggar peraturan.
2. Diharapkan kepada pemerintah setempat untuk lebih mengawasi dan memperhatikan efektifitas kinerja pegawai khususnya dilingkungan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Rokan Hulu provinsi Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta, Rineka. Cipta: 1996
- Emerson, HAW, *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Asli, Bulat dan Utuh*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Personalia dan SDM*, Jakarta, Bumi Aksara. 2000.
- Indra Wijaya, Adam, *Prilaku Organisasi*, Sinar Baru, Bandung, 2000.
- Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Kumurotomo, Wahyudi, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo. Jakarta. 2005.
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana. Jakarta. 2008.
- Radminto Septi Winarsih, 2005 *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung, 2005.
- Mujib, Abdul, dkk, *Nuansa-nuansa Psikolog Islam*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2002.
- Marnis, *Pengantar Manajemen*, Muna Riau Grafindo, Pekanbaru 2011.
- Pasolog, Harbani *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung. 2008.
- P.Robbins, Stephen, *Perilaku Organisasi*, Gramedia, 2003.
- P.Robbins, Stephen, *Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi*, Arcan, Jakarta, 2000.
- Prof DR, Soehardi Sigit, *Prilaku Organisasional*, BPFT UST, Yogyakarta, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2002.
- Sule Tisnawati Ernie dan Saefullah Kurniawan, *Pengantar Manajemen*, Kencana Jakarta, 2009.
- Sofyandi, Herman, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta , 2008.

Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, 2007.

Wahyuni, Sri, *Analisis Efektifitas Pelaksanaan Pelatihan Kerja Pada Jurusan Menjahit di BPTK*, Pekanbaru, Pekanbaru, 2006.