

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Selama beberapa dekade terakhir ini, sistem pelayanan publik di Indonesia mengalami banyak tekanan dan sekaligus tantangan baru sejalan dengan semakin menguatnya persaingan global. Globalisasi telah memaksa banyak negara termasuk Indonesia untuk mereformasi sistem pelayanan publik yang berlaku, karena globalisasi ekonomi telah memperluas lingkungan di sistem pelayanan publik. Globalisasi telah memperluas arena kompetisi antar penyelenggara layanan publik dengan mendorong terjadinya kompetisi global. Penyelenggara layanan publik di suatu negara, atau daerah, harus dapat berkompetisi dengan penyelenggara pelayanan publik dari negara lain yang selama ini cenderung lebih efisien, efektif dan responsive. Sistem pelayanan publik yang tidak efisien di suatu negara cenderung akan mempersulit satuan sosial ekonomi di negara tersebut ketika mereka harus berkompetisi di pasar global.

Untuk merespon tekanan globalisasi tersebut, banyak negara termasuk Indonesia berusaha melaksanakan serangkaian kebijakan untuk mereformasi sistem pelayanan publik seperti desentralisasi, yang mana tujuan desentralisasi yaitu agar pemerintah dapat mengurus daerahnya sendiri baik dalam pelayanan publik maupun dalam pembangunan. Desentralisasi yang mengalihkan sebagian besar urusan pemerintah ke daerah telah menjadikan pemerintah daerah sebagai lembaga penyelenggara layanan publik yang utama. Pada umumnya, tugas pokok

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

aparatur negara yang juga sebagai abdi negara di bidang pemerintahan umum, memiliki tugas pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi pemerintah daerah menjadi aktor yang semakin penting dan strategi dalam sistem pelayanan publik di daerah. Sejak pasca reformasi, diharapkan dapat berdampak positif terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dapat dilihat dari semakin keterpihakannya pemerintah terhadap kepentingan masyarakat. Hanya saja dalam kenyataannya, semakin meluasnya praktek Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) dalam sistem birokrasi publik di Indonesia sangat berimbas buruk terhadap tatanan dan citra birokrasi dihadapan masyarakat. Pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan pelayanan yang disediakan untuk kepentingan umum. Istilah pelayanan itu sendiri merupakan suatu perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat.

Dengan adanya otonomi daerah, daerah dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang ada pada daerahnya. Keberhasilan pemerintah dalam menangani setiap masalahnya salah satunya dapat diukur melalui keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu berhasil menerima dua penghargaan bergengsi pada ajang Riau Investment Award tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BPMPD) Provinsi Riau, dua penghargaan tersebut, diantaranya sebagai kabupaten/kota terbaik ketiga dalam rangka menunjang iklim investasi yang kondusif di Provinsi Riau serta terbaik pertama untuk kategori faktor

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

pendukung lainnya. Sementara untuk kabupaten/kota terbaik pertama dan kedua dalam rangka menunjang iklim investasi diraih Kabupaten Siak dan Kota Pekanbaru. Penghargaan yang diraih pada Riau Investment Award 2016 ini menambah daftar prestasi yang telah diraih BPMD PPT Kabupaten Inhu, sebab pada ajang Investment Award yang diselenggarakan BKPM RI tahun 2016, Kabupaten Inhu juga meraih peringkat empat nasional pada penghargaan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Namun pada tahun 2017 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu tidak pernah lagi mendapat penghargaan yang dapat mengharumkan kembali nama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kembali, sehingga prestasi yang diraih dapat dinilai menurun.

Selain itu, pada hakekatnya masih banyak pemerintah yang belum mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal dikarenakan proses birokrasi yang berbelit-belit. Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih belum maksimal karena dalam penerbitan surat izin masih saja tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan standar operasional prosedur yang berlaku.

Pembangunan daerah yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional diarahkan untuk mengembangkan daerah dan menyerasikan laju pertumbuhan antar daerah dengan melihat dan memperhatikan rencana umum tata ruang. Dengan demikian, penataan ruang daerah disebut sebagai bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan fungsi wilayah daerah sebagai pusat pembangunan daerah. Pada akhirnya, penataan ruang daerah memiliki tujuan untuk meningkatkan kemakmuran rakyat dan memperkecil

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

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

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

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

dampak negatif kegiatan yang mempunyai pengaruh terhadap lingkungan alam maupun lingkungan sosial.

Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung dijelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang kemudian disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku dan merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga terciptanya ketertiban, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan kepastian hukum. Selain itu, adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut dapat pula dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama. Selain itu Izin Mendirikan bangunan (IMB) merupakan salah satu sektor pemasukan bagi daerah, melalui pemberian izin mendirikan bangunan dapat dipungut retribusi izin mendirikan bangunan yang dibebankan kepada setiap orang atau badan hukum yang namanya tercantum dalam surat izin yang dikeluarkan.

**Tabel 1.1** Target dan realisasi pendapatan daerah yang diperoleh dari retribusi perizinan tertentu

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2015	1.700.000.000	1.450.000.000
2	2016	1.450.000.000	1.697.000.000
3	2017	1.595.000.000	1.410.039.880

Sumber: DPMPTSP INHU, 2018

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Berdasarkan Tabel 1.1 dilihat bahwa pada tahun 2015 target Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh melalui perizinan tertentu ditetapkan sebesar Rp 1.700.000.000, namun Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh sebesar Rp 1.450.000.000, pendapatan asli daerah yang diperoleh tahun 2016 sebesar Rp 1.697.000.000, melebihi target yang ditetapkan sebesar Rp 1.450.000.000. Kemudian pada tahun 2017 pendapatan asli daerah tahun 2017 sebesar Rp 1.410.039.880 tidak mencapai target yang ditetapkan sebesar Rp 1.595.000.000. Adapun yang termasuk dalam perizinan tertentu yaitu retribusi izin mendirikan bangunan, retribusi izin tempat penjualan minuman beralkohol, retribusi izin trayek angkutan umum dan retribusi usaha perizinan.

Kemudian berdasarkan ketentuan UU No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (UUBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk dalam kategori bangunan gedung. Kemudian berdasarkan dalam PP No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung setiap orang yang ingin mendirikan bangunan gedung harus memiliki izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh pemerintahan daerah (Pemda) melalui proses permohonan izin yang kemudian diatur lebih lanjut ke dalam Peraturan Daerah kabupaten Indragiri Hulu No. 4 tahun 2014 tentang bangunan gedung.

Adapun Jenis layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut:

**Tabel 1.2** Jenis-jenis dan batas waktu penyelesaian perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu

No	Jenis Layanan Perizinan	Waktu Penyelesaian
1	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 HK
2	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 HK
3	Tanda Daftar Gudang (TDG)	3 HK
4	Tanda Daftar Industri (TDI)	3 HK
5	Izin Usaha Industri (IUI)	3 HK
6	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	3 HK
7	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	3 HK
8	Surat Tanda Pendaftaran Usaha Waralaba (STPUW)	3 HK
9	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	7 HK
10	Izin Laik Fungsi Bangunan	7 HK
11	Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional (IUJKN)	5 HK
12	Izin Pengendalian dan Pembuangan Limbah	5 HK
13	Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3	5 HK
14	Izin Pendirian Satuan Pendidikan PAUD	5 HK
15	Izin Pendirian Satuan Pendidikan SD	5 HK
16	Izin Pendirian Pendidikan Non Formal	5 HK
17	Izin Usaha Perkebunan (IUP)	14 HK
18	Izin Usaha Perkebunan untuk Pengolahan (IUP-P)	14 HK
19	Izin Usaha Perkebunan untuk Budidaya (IUP-B)	7 HK
20	Izin Klinik Hewan	14 HK
21	Izin Praktek Dokter Hewan	3 HK
22	Izin Lembaga Pelatihan Kerja	5 HK
23	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja	5 HK
24	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	3 HK
25	Izin Usaha Angkutan	3 HK
26	Izin Lokasi	7 HK
27	Izin Pemasangan Reklame	3 HK
28	Surat Keterangan Racun Api	3 HK
29	Surat Izin Apotek (SIA)	3 HK
30	Surat Izin Penyelenggaraan Optik	3 HK
31	Surat Izin Toko Obat	3 HK
32	Surat Izin Penyelenggaraan Radiologi Diagnostik	3 HK
33	Izin Toko Alat Kesehatan	3 HK
34	Izin Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat	3 HK
35	Izin Mendirikan Rumah Sakit	14 HK
36	Izin Operasional Rumah Sakit	14 HK
37	Izin Mendirikan Klinik	14 HK
38	Izin Operasional Klinik	14 HK
39	Izin Praktek Dokter	3 HK
40	Izin Praktek Bidan	3 HK
41	Izin Praktek Perawat	3 HK

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

42	Izin Praktek Apoteker	3 HK
43	Izin Praktek Fisioterapis	3 HK
44	Izin Praktek Ahli Teknologi Lab. Medik	3 HK
45	Izin Praktek Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	3 HK
46	Izin Praktek Kardiovaskuler	3 HK
47	Izin Praktek Terapis Gigi & Mulut	3 HK
48	Izin Praktek Tenaga Gizi	3 HK
49	Izin Kerja Bidan	3 HK
50	Izin Kerja Perawat	3 HK
51	Izin Kerja Perawat Anastesi	3 HK
52	Izin Kerja Refraksionis Optisien	3 HK
53	Izin Kerja Tenaga Gizi	3 HK
54	Izin Kerja Terapis Gigi & Mulut	3 HK
55	Izin Kerja Tukang Gigi	3 HK
56	Izin Kerja Optometris	3 HK
57	Izin Kerja Sanitarian	3 HK
58	Izin Kerja Radiografer	3 HK
59	Izin Kerja Fisiotrapis	3 HK

Sumber: DPMPTSP Indragiri Hulu, 2017

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan perizinan dan waktu penyelesaian proses penerbitan izin-izin berdasarkan standar operasional prosedur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama 7 hari kerja serta seluruh pengurusan izin tidak dikenakan biaya “GRATIS”. Namun kenyataannya proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu tidak sesuai dengan waktu penyelesaian berdasarkan SOP tersebut.

Berikut rekapitulasi jumlah perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu pada tahun 2017.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Tabel 1.3** Rekapitulasi jumlah perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu pada tahun 2017

NO	Nama Izin	Jumlah
1	SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)	610
2	TDP (Tanda Daftar Perusahaan)	655
3	HO/SITU (Surat Izin Usaha Usaha)	198
4	TDG (Tanda Daftar Gudang)	23
5	IUJK (Izin Usaha Jasa Kontruksi)	71
6	REKLAME	99
7	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	631
8	TDI (Tanda Daftar Industri)	3
9	IUI (Izin Usaha Industri)	1
10	ANGKUTAN	3
11	LC (Limbah Cair)	5
12	Klinik	3
13	Dokter	155
14	Izin Praktik Bidan	49
15	Izin Kerja Bidan	38
16	Izin Praktik Perawat	35
17	Izin Kerja Perawat	101
18	Izin Kerja Perawat Anastesi	3
19	Izin Praktik Apoteker	16
20	Izin Apotek	10
21	Izin Kerja Farmasi	24
22	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium	4
23	Izin Kerja RO	2
24	Izin Optikal	1
25	Izin Kerja Tenaga Gizi	2
26	Izin Kerja Perawat Gigi	1
27	Izin Radiologi	1
28	Izin Toko Alat Kesehatan	1
29	B3 (Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Bercaun	9
30	TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)	6
31	Izin Lokasi	5
31	Surat Keterangan Racun Api	12
	<b>Jumlah Izin</b>	<b>2769</b>

Sumber: DPMPTSP Indragiri Hulu, 2018.

Berdasarkan tabel 1.3 dijelaskan bahwa izin mendirikan bangunan (IMB) menjadi urutan kedua dalam jumlah perizinan terbanyak yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu. Sehingga dapat dikatakan bahwa banyak masyarakat



Indragiri Hulu yang mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB). Berikut jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari tahun 2014-2017:

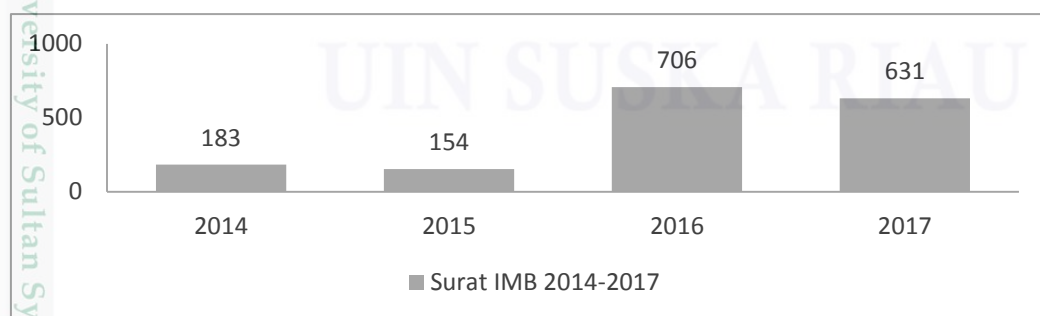
**Tabel 1.4** Jumlah penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu

No	Tahun	Jumlah
1	2014	183
2	2015	154
3	2016	706
4	2017	631

Sumber: DPMPSTP INHU, 2017

Berdasarkan tabel 1.4 dijelaskan bahwa pada tahun 2016 dan tahun 2017 mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2016 sebanyak 706 surat, sedangkan pada tahun 2017 sebanyak 631 surat.

Untuk memperjelas dari data di atas dapat dilihat pada gambar di bawah ini, yang menjelaskan mengenai jumlah penerbitan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.



**Gambar 1.1** Data surat izin mendirikan bangunan 2014-2017

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Grafik di atas menggambarkan pertumbuhan surat izin mendirikan bangunan (IMB) setiap tahunnya dari tahun 2014-2017 dan dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 dan 2017 mengalami peningkatan dengan jumlah 706 pada tahun 2016 dan 631 pada tahun 2017. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan. Namun juga masih terdapat masyarakat yang tidak mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB). Berikut jumlah yang tidak mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

**Tabel 1.5** Data jumlah yang tidak mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Tahun	Jumlah
1	2014	350
2	2015	410
3	2016	351
4	2017	328

Sumber: DPMPSTP INHU, 2017

Berdasarkan tabel 1.5 menjelaskan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengurus ataupun yang belum memiliki surat izin mendirikan bangunan. Oleh karena itu, berdasarkan data yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu masih terdapat kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat adanya kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu. Hal ini dapat diketahui dari gejala-gejala sebagai berikut:

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Masih terdapat masyarakat yang belum mengurus ataupun yang belum memiliki surat izin mendirikan bangunan karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan.
- b. Jangka waktu penyelesaian surat izin mendirikan bangunan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menyatakan waktu penyelesaian proses penerbitan izin selama 7 hari kerja.
- c. Proses pengurusan surat izin mendirikan bangunan masih berbelit-belit, masyarakat harus bolak-balik ke instansi-instansi yang terkait karena tidak dapat mengurus perizinan sekaligus. Mengingat bahwa Pelayanan Terpadu “Satu Pintu” adalah kegiatan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Berdasarkan uraian di atas dan gejala-gejala terhadap penyimpangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu”**.

### 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, rumusan masalah adalah “Bagaimana Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu ?”

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang administrasi Negara khususnya di bidang pelayanan publik.
2. Sebagai bahan masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Sebagai tambahan referensi bagi peneliti lain dan menjadi syarat mendapat gelar S1.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara umum dari penelitian ini, penulisan membaginya ke dalam enam bab berikut ini:

## BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi acuan teori dalam analisis penelitian, kerangka pemikiran yang merupakan permasalahan yang akan diteliti.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan membahas jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, subjek penelitian, serta teknis analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisikan kondisi geografis, sejarah, tugas pokok dan fungsi serta struktur organisasi.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil penelitian pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian