

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.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* mendudukkan diri bahwa warga Negara lah yang membutuhkan pelayanan, bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen. Warga negara atau masyarakat di anggap sebagai follower dalam setiap kebijakan, program atau pelayanann publik.

Tidak dapat dipungkiri jika persoalan birokrasi di Indonesia sangat kompleks dan serius. Berbagai permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi merupakan serangkaian permasalahan yang baik dipusat maupun di daerah-daerah. Birokrat terkesan tidak baik, itulah anggapan kita apabila mengalami kejadian di lempar dari satu pejabat ke pejabat berikutnya tanpa memperoleh informasi yang kita inginkan, apabila formulir yang sangat panjang harus diisi berkali-kali dan dikembalikan begitu saja kepada kita hanya karena lupa menambahkan suatu informasi yang sangat sepele. Menurut bahasa sehari-hari, istilah birokrasi adalah sebagai pelayanan umum yang semestinya mencerminkan kepentingan-kepentingan umum, lebih banyak tidak mengindahkan muatan

moralitas kemanusiaan, daripada mengaplikasikan kedalam realitas pelayanan yang sesungguhnya.

Pembagian urusan wajib pemerintah sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 12 yang berkaitan dengan pelayanan dasar salah satunya adalah menyelenggarakan ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, untuk menciptakan suatu keadaan dinamis yang memungkinkan pemerintah, Pemerintah Daerah dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman, tertib dan teratur.

Salah satu standar pelayanan yang perlu diberikan adalah dibidang kesehatan. Kesehatan adalah hak dasar bagi kemanusiaan dalam mendapatkan kesehatan. Dalam undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan dijelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial ataupun ekonomis. Keberadaan pemerintah daerah kota Pekanbaru sebagai unit pemerintah di daerah sangat diperlukan dalam berbagai hal, terutama sekali dalam upaya mencegah dan melindungi masyarakat kota Pekanbaru dari berbagai gangguan penyakit, karena itu pemerintah harus mengawasi pengusaha obat-obatan agar masyarakat terhindar dari kerugian uang dan kerugian kesehatan.

Masalah yang timbul dari masyarakat adalah tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru,

#### 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.

seperti berapa lama waktu penyelesaian pembuatan, kinerjanya pun atau kedisiplinan petugas pelayanan.

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat dalam bidang perizinan diuntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Karena banyaknya warga maupun masyarakat yang akan membuat izin dalam segala hal untuk kesejahteraannya. Karena tidak sedikit jenis perizinan yang ada di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru maka dalam melakukan pelayanan pemberian izin memerlukan staf-staf ahli dalam bidangnya dan waktu yang tidak lama sehingga tidak membosankan bagi warga ataupun masyarakat yang akan mengurus izin. Untuk waktu penyelesaian Surat Izin Toko Obat di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru adalah 7 hari kerja. Adapun syarat pengurusan Surat Izin Toko Obat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut :

1. Surat permohonan,
2. Foto Copy KTP Asisten Apoteker,
3. Foto Copy Ijazah yang dilegalisir,
4. Fotocopy SIKTTK (Surat Izin Kerja Tenaga dan Teknis Kefarmasian),
5. Foto 3x4 sebanyak 3 lembar Pemilik dan Asisten Apoteker,
6. Surat pernyataan Asisten Apoteker sebagai penanggung jawab dari Toko Obat,
7. Denah lokasi dan daerah bangunan,

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.

8. Photocopy HO,
9. Daftar obat-obatan, kosmetika dan obat-obatan tradisional yang dijual. Dan untuk biaya pelayanan ini tidak berbiaya gratis.

Salah satu fungsi yang sangat penting dari Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru adalah Pembinaan pengawasan operasional dan pengendalian atas pengelolaan pelayanan kesehatan pada fasilitas-fasilitas kesehatan baik pemerintah maupun swasta serta fasilitas non kesehatan yang mempunyai pengaruh kepada kesehatan masyarakat.

Dari fungsi ini terlihat sejumlah kegiatan baik yang dilakukan oleh pemerintah atau pun oleh pihak swasta. Sehubungan dengan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pun oleh pihak swasta. Sehubungan dengan kegiatan penyiapan fasilitas kesehatan tersebut, melalui pasal 6 penyiapan fasilitas kesehatan tersebut, melalui pasal 6 Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2004 tentang Retribusi Pelayanan dan Perizinan dibidang Kesehatan yang menegaskan sebagai berikut :

1. Setiap orang pribadi/ badan yang mendirikan dan menyelenggarakan sarana pelayanan kesehatan dan yang akan bekerja pada pelayanan kesehatan didaerah, wajib memiliki izin Pemerintah Daerah.
2. Izin penyelenggaraan sarana pelayanan kesehatan swasta terdiri dari :
  - Izin balai pengobatan
  - Izin rumah bersalin
  - Izin optik
  - Izin rumah sakit



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.

- Izin tanda nomor sertifikat penyuluhan industri rumah tangga makanan dan minuman
- Izin toko obat
- Izin apotik
- Izin salon
- Izin praktek dokter umum/ dokter gigi
- Izin praktek spesialis
- Izin praktek bidan atau perawat
- Izin fisioterapi
- Pendaftaran pengobatan tradisional
- Izin laboratorium
- Izin praktek berkelompok dokter spesialis/ dokter gigi spesialis
- Izin operasional pest control, termite control dan fumigasi

3. Surat Keterangan/Rekomendasi

- Surat keterangan Baik sehat TTU/TPM, tokoh peptisida dan mobil tinja
- Surat keterangan lahir dari puskesmas
- Rekomendasi perizinan institusi sarana pelayanan kesehatan swasta

4. Untuk memperoleh izin sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatas permohonan harus mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Kantor Dinas Kesehatan Pekanbaru dengan pedoman persyaratan yang akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

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.

5. Pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dipersamakan dengan Surat Pemberian Tagihan Retribusi Daerah

6. Izin sebagaimana ayat 1 diatas baru dapat diberikan setelah retil ditetapkan, dilunasi ke khas daerah c/ Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru

7. Apabila dianggap perlu permohonan izin sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dapat disebut perjanjian yang berhubungan dengan norma-norma sosial yang berlaku.

Masalah yang timbul dari masyarakat adalah tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayanan publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki wewenang baik permasalahan pelayanan seperti beberapa lama pembuatan surat izin usaha toko obat, kinerja dari pada pelayanan, ataupun mengenai biaya. Penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang cenderung menganggap bahwa sebaik apapun memberikan pelayanan pada masyarakat, tidak akan merubah gaji ataupun pendapatan mereka. Mereka hanya akan melayani karena tugas dari pimpinan instansi karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena kemauan dari siri mereka sendiri ataupun tuntutan profesionalisme kerja. Hal ini yang membuat pelayanan kepada masyarakat rendah. Pelayanan publik akan memberikan pelayanan yang baik apabila ada sesuatu yang memberikan keuntungan atau ada yang melatar belakangi, seperti hubungan keluarga, kerabat, status sosial ekonomi, dan hal lainnya.

Dari pasal 6 Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2004 tentang retribusi dari pelayanan dan perizinan dibidang kesehatan salah satunya adalah Rekomendasi

izin toko obat, arti penting bidang ini karena toko atau depot obat adalah distribusi obat-obatan pada masyarakat, bila toko obat tidak memiliki izin usaha hal ini tentu akan membahayakan masyarakat karena ada toko obat tidak terawasi oleh pemerintah, juga bagi yang tidak mengurus izin usaha akan mengurangi bagi pemerintah daerah kota Pekanbaru sumber-sumber pendapatan Anggaran Daerah dari aspek penerimaan retribusi.

Adapun klasifikasi penjelasan mengenai Apotek, dan Toko Obat yaitu Toko obat belum memiliki surat resmi dari BPOM dan tidak diharuskan memiliki apoteker jadi otomatis toko obat tidak bisa terima resep dokter dan tidak boleh menjual obat keras. Sedangkan apotek sudah dapat surat dari BPOM dan harus mempunyai apoteker dan bisa terima resep obat dari dokter.

**Tabel II : Nama Toko Obat yang mengurus izin toko obat Tahun 2012-2016**

No	Nama Toko Obat	Alamat	Izin	Tidak Izin
1	2	3	4	5
1.	Fajar Farma	Jl. Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai		-
2.	Dharma Jaya	Jl. Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai		-
3.	Rossa	Jl. Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai		-
4.	Cipta Karya	Jl. Cipta Karya		-
5.	Sakura	Jl. Cipta Karya		-
6.	Jonan	Jl. Imam Munandar	√	-
7.	Alif_Han	Jl. Taman Karya		-
8.	Yossy	Jl. Pepaya No. 18	√	-
9.	Dorganda	Jl. Taman Karya		-
10.	HZA	Jl. Taman Karya		-
11.	Novita	Jl. Bukit Raya		-
12.	Maju Farma	Jl. Bukit Barisan Ujung		-
13.	Zia Farma	Jl. Cipta Karya ujung simpang jl. Datuk Tunggal	√	-
14.	Tiara	Jl. Paus ujung Arifin No.4		-

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

15.	Sehat Bersama	Jl. Tangkerang Timur, Tenayan raya		-
16.	Cahaya	Jl. Ir.H. Juanda No.120		-
17.	Asia	Jl. Ir.H. Juanda No.91		-
18.	Sumber Baru	Jl. Ir.H. Juanda No. 67		-
19.	Sumber	Jl. Ir.H. Juanda No. 15		-
20.	Sumber Rezeki	Jl.. Prof M. Yamin		-
21.	Penawar	Jl. Teratai No. 67		-
22.	Bintang Jaya	Jl. Pepaya No. 64 A pekanbaru	√	
23.	Favorit	Jl. Adi Sucipto		-
24.	Fernando	Jl. Impres / Kartama		-
25.	Putri farma	Jl. Arengka		-
26.	Gloris	Jl. Paus No. 45 pekanbaru		-
27.	Garuda Farma	Jl. Garuda No. 83	-	-
28.	Rajawali	Jl. Rajawali sakti		-
29.	Naufal	Jl. Impres/ Kartama		-
30.	Mamy pharma	Jl. Inpres No.100f		-
32.	Beringin farma	Jl. Soekarno hatta No.63 Pasar pagi arengka		-
33.	Mustika	Jl. Angkasa gg. raya No.19 C	√	
34.	Tiga Saudara	Jl. T. Bey gg. Puspa No. 12 pekanbaru	√	
35.	Anugrah	Jl. Durian pasar palapa	√	
36.	Sakanti	Jl. H. Imam munandar No. 352	√	
37.	SY. Medika	Jl. Panjaitan No. 10D		
38.	Zain	Jl. Tanjung Datuk No. 141		
39.	M21	Jl. Cipta Karya	-	-
40.	Ikhtiar Farama	Jl. Hangtuah No. 87 A	√	-
41.	Sumber Waras	Jl. Juanda No. 80	√	-
42.	Refiana	Jl. Taman Karya	-	-
43.	Berkah	Jl. Sepakat	√	-
44.	Panca Sehat	Jl. Cokro Aminoto No. 151	√	-
45.	Darma Jaya	Jl. Garuda	-	-
46.	Kartini Farma	Jl. Paus No. 50	√	-
47.	Bima farma	Jl. H.Imam Munandar No. 116	√	-
48.	Garuda Farma	Jl. Garuda No. 83	√	-
49.	Mustika	Jl. Angkasa gg. Raya No. 19	√	-
50.	Amanah	Jl. Tuanku Tambusai No.3	√	-

Sumber : Kantor Dinas BPTPM/ DPMPTSP Pekanbaru

Terlihat pada tabel diatas masyarakat yang mengurus Surat Rekomendasi untuk Izin Toko Obat dikantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru setiap tahunnya. Jumlah toko obat di Kota Pekanbaru yang telah



mengurus izin dikantor badan pelayanan terpadu dan penanaman modal kota pekanbaru dari tahun 2012-2016 sebanyak 17 orang.

Dalam memperoleh pelayanan masyarakat sering dihadapkan dengan kesulitan-kesulitan, seperti ada nya beberapa fenomena- fenomena :

1. Sering terlambatnya penerbitan surat izin oleh pemerintah, dalam hal ini yang seharusnya diselesaikan dalam waktu paling lambat 7 hari ternyata kenyataannya sering melewati batas akhir hingga berminggu-minggu. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada sebuah toko obat di pekanbaru dimana “pengurusannya lama dek, bisa mencapai dua minggu bahkan lebih, apalagi kalau gak ada orang dalamnya bisa lebih lama”. Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Daerah yang telah ditetapkan.
2. Adanya pungutan biaya yang dianggap tidak sesuai (diluar prosedur) yang diminta dalam pengurusan izin usaha di awal pendaftaran, dimana sudah dicantumkan di atas bahwa biaya pelayanan gratis. Mahalnya tarif retribusi dalam pengurusan surat izin, dimana hal tersebut dapat dilihat dari beragamnya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dimana biaya berdasarkan luas ruang tempat usaha di mulai dari Rp. 8.000,00/m. Sehingga masyarakat yang kurang mampu enggan melakukan pembuatan surat izin.
3. Dalam bukti nyata dari bentuk layanan dan fasilitas yang diberikan di kantor BPTPM seperti layanan fasilitas yang baik seperti kursi tunggu dan pojok senyum tidak sesuai dengan yang di publikasikan kepada masyarakat. Pojok senyum yang disediakan dengan berbagai minuman dan makanan ringan

yang ditujukan bagi pengguna layanan BPTPM yaitu masyarakat agar nyaman dalam hal menunggu antrian kemudian memberikan kesenangan, namun pada saat peneliti ditempatkan di pojok senyum tidak ada minuman atau makanan yang disebutkan tersebut. Bukti nyata yang ada menjelaskan bahwa standar operasional pelayanan yang harusnya diberikan kepada masyarakat baik mengenai efisiensi waktu, ketepatan layanan serta memberi kenyamanan sama sekali belum terwujud dan hal itu bertolak belakang dengan yang dijanjikan pemerintah.

4. Terindikasi kurangnya kualitas pelayanan oleh BPTPM kepada masyarakat sehingga berakibat kepada tingginya masyarakat yang enggan untuk mengurus perizinan dalam menjalankan usaha mereka. Dalam penyampaian informasi yang diberikan masih kurang baik, sehingga membuat masyarakat yang berkepentingan harus berulang-ulang untuk melengkapi, sehingga pada waktu masyarakat yang berkepentingan menyerahkan persyaratan yang sudah disiapkan ternyata masih saja ada yang kurang persyaratannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Toko Obat Pada kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dengan judul : ***Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pengurusan Izin Toko Obat).***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan gejala-gejala diatas, maka penulis merumuskan yang menjadi masalah penelitian ini adalah :

### **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) Bagaimana Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Toko Obat pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru ?
- 2) Apa faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan surat izin toko obat di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru mengenai Pengurusan Surat izin toko obat.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan surat izin toko obat di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yaitu :

1. Sebagai bahan masukan atau bahan pertimbangan bagi pegawai atau aparatur sipil lainnya Pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.
2. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi peneliti yang lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama pada masa yang akan datang.
3. Sebagai sumbangan pikiran bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah gambaran dalam penulisan ini maka akan digambarkan sistematika penulisannya yaitu sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan dimana didalamnya dikemukakan hal-hal mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini penulis mengemukakan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, konsep operasional, teknik pengukuran.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai metodologi penelitian berupa tipe penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik penarikan sampel, teknik analisa data, populasi dan sampel.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Di bab ini akan berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian berupa keadaan geografis Kota Pekanbaru dan profil pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

## **BAB V**

### **: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini di uraikan hasil-hasil penelitian dan pokok pembahasannya.

## **BAB VI**

### **: PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dalam pembuatan skripsi, dimana berisikan tentang keismpulan dan saran.

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.

