



NOMOR SKRIPSI
5050/KOM-D/SD-S1/2022

**PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**



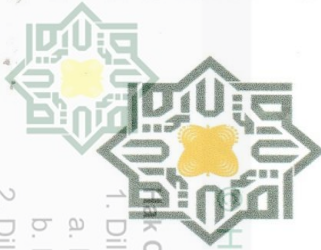
UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Tugas Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

FEBY ANGRAINI
NIM. 11840321727



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Feby Angraini
 NIM : 11840321727
 Judul : Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Informasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 19 Mei 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Juni 2022



Dekan,
Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
 NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Masduki, M.Ag
 NIP.19710612 199803 1 003

Sekretaris/ Penguji II,

Rosmita, M.Ag
 NIP.19741113200501 2 005

Penguji III,

Rohayati, M.I.Kom
 NIP.19880801 202012 2 018

Penguji IV,

Usman, S.Sos., M.I.Kom
 NIK. 130 414 021

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

Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Halaman Persetujuan Pembimbing

**PERENCANAAN KOMUNIKASI
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
KOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh :


NAMA : FEBY ANGRAINI

NIM : 11840321727

Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal 21 April 2022

Mengetahui :

Pembimbing


Sudianto, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19801230 200604 1 001

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



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Feby Angraini
NIM : 11840321727
Judul : PERENCANAAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN INFORMASI PADA DINAS PEMERINTAHAN BADAN PELAYANAN TERPADU PENANAMAN MODAL KOTA PEKANBARU”

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 15 Desember 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Desember 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Mardhiah Rubani, S.Ag., M.Si
NIP. 19790302 200701 2 023

Penguji II,

Umar Abdur Rahim SM,S.Sos.I,MA
NIK. 130 417 025



Pekanbaru, 21 April 2022

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Feby Angraini
NIM : 11840321727
Judul Skripsi : Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal
Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik
Kota Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,

Sudianto, S.Sos. M.I.Kom
NIP.19801230 200604 1 001

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

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 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.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Feby Angraini
 NIM : 11840321727
 Tempat/Tgl. Lahir : Koto Kaciak / 14 Desember 1999
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
 Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ *:

Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan
 Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)~~ * saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.



22 Juni 2022
 pernyataan
 feby Angraini
 NIM : 11840321727

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.

ABSTRAK

Nama : Feby Angraini
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : **Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**

Perencanaan komunikasi merupakan berbentuk aktivitas komunikasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan di lapangan hingga monitoring dan evaluasi aktivitas komunikasi tersebut. Riset ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu untuk Meningkatkan Informasi Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Riset ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi wawancara, dan dokumentasi. Riset ini menggunakan pendekatan teori Perencanaan Komunikasi yang dibangun oleh Cultip dan Center. Temuan dalam riset ini menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik: *Pertama*, Penemuan fakta dilakukan dengan melihat data masyarakat yang masih banyak belum mendapatkan informasi tentang media online yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru. *Kedua*, Perencanaan dilakukan melalui sosialisasi dan melaksanakan program pendukung supaya informasi tersampaikan dengan baik. *Ketiga*, Komunikasi yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. *Keempat*, Melakukan Evaluasi setelah program selesai dilaksanakan dan evaluasi secara menyeluruh dilakukan setahun sekali.

Kata kunci : **Perencanaan Komunikasi, Pelayanan Publik, Sistem Digital**

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.

ABSTRACT

Name : Feby Angraini
Departement : Communication Studies
Title : **Communication Planning for Integrated Service Investment Services to Improve Pekanbaru City Public Services**

Communication planning is in the form of communication activities ranging from planning, organizing, and implementing in the field to monitoring and evaluating these communication activities. This research aims to find out how the Communication Planning of the Integrated Service Investment Service is to improve Pekanbaru City Public Service Information. This research uses a descriptive qualitative research design. Collecting data using the method of observation, interviews, and documentation. This research uses a theoretical approach to Communication Planning developed by Cultip and the Center. The findings in this research indicate that the communication planning of the Pekanbaru City DPMPTSP in improving public services: First, the Fact-finding is done by looking at the data of the public who still do not get information about the online media provided by the Pekanbaru City DPMPTSP. Second, planning is carried out through socialization and implementing supporting programs so that information is conveyed properly. Third, communication is done through direct communication and indirect communication. Fourth, evaluate after the program is completed and a comprehensive evaluation is carried out once a year.

Key word : **Communication Planning, Public Service, Digital System**



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.

KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Warohmatullahi Wabarokaatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru". ini dapat di selesaikan sesuai yang di harapkan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak, Amin Yaa Roobal A'lamiin.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Dalam penulisan skripsi penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan-kekurangan, baik dalam segi materi ataupun dalam teknis penulisannya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan juga saran dari pembaca yang berniat membangun, demi terbentuknya sebuah karya tertulis ilmiah yang sempurna.

Dalam penyelesaian tulisan ini penulis telah banyak memperoleh berbagai bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Dan terutama untuk kedua orang tua terkasih, ayahanda **Dawardi** dan Ibunda **Hermaleni** yang tak henti-hentinya menyemangati dan memenuhi kebutuhan penulis baik secara moril, materil serta doa yang tulus kepada penulis. Terimakasih juga kepada adek kandung saya **MonicaAngraini** dan **Ihsanul Kahfi** yang secara tidak langsung juga turut mendoakan dan menyemangati penulis dalam proses pembuatan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi hingga akhirnya bisa diselesaikan.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M. Ag. selaku Rektor UIN Suska Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.Dselaku Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si dan Bapak Artis, M.Ag., M.I.Kom selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
6. Bapak Sudianto, S.Sos.,M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, ilmu serta waktu yang diluangkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan mendapatkan pahala atas amal jariyah berupa bimbingan selama penulisan skripsi penulis.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu, berbagi pengalaman, memberikan nasihat-nasihat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan, semoga ilmu yang telah diberikan menuai keberkahan yang melimpah.
8. Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti, memberikan informasi dan data dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Ibu Theresia Reza, F.S.Kom., selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, Hj. Nadya Vinandari,S.Ip.,M.Si selaku Konsultan Pelayanan Mal Pelayanan Publik , Indah S.Pratama Lubna,S.ST selaku Konsultan Informasi



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.

Hepdesk Mal Pelayanan Publik dan Junet selaku Bagian IT Mal Pelayanan Publik.

10. Terima kasih kepada Keluarga Besar ARMEL yang selalu menyemangati penulis memenuhi kebutuhan penulis baik secara moril, materil serta doa yang tulus kepada penulis.

11. Orang-orang baik yang penulis temui ikut serta menemani saat penulis membutuhkan bantuan serta arahan motivasi yang tak bisa penulis ucapkan satu persatu dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjalankan perkuliahan ini.

Kepada seluruh pembaca, penulis meminta maaf atas segala kekhilafan dan kekurangan yang terdapat di dalam penyelesaian skripsi ini, baik dalam penulisan maupun dalam menganalisa permasalahan yang terjadi. Akhir kata, semoga dari berbagai bantuan yang diberikan oleh Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi penulis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamua'laikum Warohmatullahi Wabarokaatuh.

Pekanbaru, 11 mei 2022

Penulis

Feby Angraini
NIM.11840321727

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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Terdahulu	9
B. Kajian Teori	15
C. Konsep Operasional.....	25
D. Kerangka Pikir	27
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Sumber Data	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E.. Validitas Data	32
F. Analisis Data.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
A. Sejarah DPMPTS Kota Pekanbaru	34
B. Kedudukan dan Tugas Pokok DPMPTSP Kota Pekanbaru...	38
C. Jenis Pelayanan	38
C. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Pekanbaru	47

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.

E. Dasar Hukum dan Maklumat DPMPTS Kota Pekanbaru.....	47
F. Logo DPMPTSP Kota Pekanbaru.....	51
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Hasil.....	52
B. Pembahasan	68
BAB VI PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Subbag.....	48
Tabel 2	Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal.....	48
Tabel 3	Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal	49
Tabel 4	Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem.....	49
Tabel 5	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A.....	49
Tabel 6	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B.....	50
Tabel 7	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C.....	50
Tabel 8	Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	51

- 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Login SIMOLEK.....	60
Gambar 1.2	Pertemuan dengan tokoh masyarakat.....	63
Gambar 1.3	Website DPMPTSP Kota Pekanbaru.....	64
Gambar 1.4	Mesin Antrian.....	70
Gambar 1.5	Registrasi pengurusan DPMPTSP.....	72
Gambar 1.6	Pertemuan dengan tokoh masyarakat.....	74
Gambar 1.7	Bagian Informasi.....	75
Gambar 1.8	Instagram dan Facebook DPMPTSP.....	76
Gambar 1.9	Website DPMPTSP Kota Pekanbaru.....	77
Gambar 1.10	Pertemuan Sesama Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru...	80

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 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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perencanaan merupakan sebuah proses untuk melakukan perubahan sosial dengan partisipatori yang berkembang di kehidupan masyarakat, untuk masyarakat khalayak banyak melalui kontrol yang besar yang di peroleh dari perkembangan zaman saat ini hal ini sama yang dikatakan oleh Rogers. Lembaga pemerintahan yang berperan penting untuk membangun kemajuan indonesia supaya lebih baik dalam menggunakan media digital dan memudahkan segala urusan yang bersangkutan dengan perkembangan zaman saat ini. Perkembangan zaman membawa pengaruh besar untuk masyarakat luas, untuk itu perlu melakukan sebuah perencanaan dalam penyampain sebuah pesan, supaya masyarakat yang akan menerima pesan ini bisa menerima dan bisa melakukan sebuah kegiatan yang di rencanakan tersebut.¹

Pemerintahan dibangun demi masa depan masyarakat suatu bangsa, dalam pertumbuhannya tidak lepas dari perubahan lingkungan. Aparatur pemerintahan sebagai komunikator akan mendapat kepercayaan tinggi dari masyarakat apabila memiliki karakteristik sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya sebagai pengayom masyarakat sekaligus sebagai motivator, mediator, dan fasilitator pelaksanaan otonomi daerah.²

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang mendapatkan perhatian oleh pemerintahan terutama yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat yang berhubungan langsung dengan kegiatan atau aktivitasnya dengan aparatur pemerintahan, tentu membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan publik ini dilakukan oleh instansi pemerintahan lewat aparturnya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna. untuk menyalurkan pelayanan publik yang berkualitas, aparatur pemerintahan harus mampu menjalankan apa yang sudah menjadi tugas pokok dan fungsinya. Hakikat pelayanan untuk

¹ Dr.Rulli Nasrullah,"*Teori dan Riset*"(Jakarta: Prenadamedia Group,2014)hm 1-3

² Dr.Erlina Hasan."*Komunikasi Pemerintahan*",(Bandung: PT Refika Aditama,2010)hlm



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultansarung Kasim Riau

masyarakat berarti melahirkan keadaan yang kondusif akibatnya memungkinkan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Suatu pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat belum tentu diterima dengan baik di lingkungannya, banyak kesenjangan yang akan terjadi mulai dari anak muda sampai kalangan dewasa lanjut usia. Untuk itu Pemerintahan yang bertugas melakukan penyelenggaraan ini perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama bagian informasinya dengan tujuan untuk mengutamakan keinginan masyarakat sebagai pengguna. Hal ini sangat penting untuk menjadi pengingat kepuasan masyarakat dan menjadi pedoman dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Komunikasi yang baik merupakan alat yang di manfaatkan oleh manusia supaya bisa berinteraksi sosial secara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, yang bisa dipahami oleh seseorang atau komunikasi.³ Komunikasi di dalam sebuah organisasi adalah sebagai alat pengendali organisasi dimana tujuan organisasi mustahil atau sulit di capai tanpa adanya komunikasi. Organisasi di bentuk karena dengan adanya kerja sama untuk mencapai tujuan yang dimiliki di setiap anggotanya.⁴ Sebuah proses komunikasi yang dilakukan tidak terlepas dari berbagai rintangan dan hambatan, oleh sebab itu perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tersebut yang berguna untuk mencapai efektivitas komunikasi, sedangkan dari sisi fungsi dan kegunaanya dalam komunikasi perencanaan komunikasi diperlukan untuk mengimplementasi program-program yang ingin dicapai, apakah itu pencitraan, pemasaran penyebarluaskan gagasan, kerja sama atau pembangunan infrastruktur komunikasi.⁵

Perencanaan komunikasi sebagai jalan penuntun kegiatan komunikasi yang dilakukan sepanjang program yang dilakukan, dan menjadi dokumen kerja yang selalu di perbaharui sesuai dengan perubahan kebutuhan khalayak.

³ Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia*, (Jakarta: Profesional, Edisi Kelima 2007), 1

⁴ Junarto Pillar, *Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Publik Satu Pintu Kabupaten Sangihe*. (Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 1 No. 1 Tahun 2018) hlm 2

⁵ Hafied Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, (Jakarta: PTRaja Grafindo Persada, 2017) hlm 43



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Perencanaan komunikasi menjelaskan bagaimana cara menyebarluaskan pesan yang tepat dari komunikator kepada khalayak tepat, melalui saluran dan waktu yang tepat. Perencanaan komunikasi membantu bagaimana pesan yang dibawakan konsisten dengan sasaran. Perencanaan komunikasi sangat penting bagi kemajuan sebuah lembaga terutama lembaga pemerintahan.⁶

Perencanaan komunikasi diharapkan program-program yang sejenis dari departemen atau organisasi dapat dibuat secara logis, realistis, integratif, komprehensif dan menyeluruh guna menghindari duplikasi, pemborosan biaya, tenaga dan waktu. Perencanaan komunikasi menjadi hal yang sangat krusial dalam meyakinkan program, yakni semua staf dan stakeholdernya harus dapat memahami tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu waktu yang paling tepat untuk membentuk pemahaman terhadap perencanaan komunikasi adalah pada tahap awal dimulainya suatu program.⁷

Kehadiran Revolusi Industri 4.0 bisa mengangkat suatu perubahan kehidupan manusia salah satunya dengan melakukan hubungan atau melakukan pekerjaan mulai dari manual sampai ke serba online. Itu semua bisa memberikan dampak yang baik dan suatu kesempatan yang besar untuk Indonesia salah satunya instansi pemerintahan untuk berinovasi untuk menjalankan suatu tugas dan fungsinya. Di antara lain kegunaannya adalah memudahkan pemakai yang berfungsi untuk bertukar informasi bisa jua berkomunikasi untuk mendukung guna aktivitas sehari-hari. Kemajuan teknologi memiliki peranan yang sangat besar dalam dunia sekarang ini.⁸ Pelayanan perizinan dengan sistem satu pintu bisa membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih cepat. Permasalahannya dari pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, menginput data cukup dilakukan sekali, dengan kebijakan sistem satu pintu ini seluruh perizinan dan non perizinan menjadi kewenangan daerah bisa terlayani dalam satu lembaga.

⁶ Hafied Cangara, *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 44.

⁷ Hafied Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017) hlm 46

⁸ Dr. Rulli, M. Si, *Teori dan Riset Media Siber*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2017) Hlm. 14



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.

Di berbagai negara salah satunya Indonesia, pelayanan publik adalah salah satu faktor untuk penilaian kualitas administrasi pemerintahan untuk melakukan tugas dan fungsinya, baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publik tersebut dan sesuai dengan tuntutan, dari kebutuhan warga negara.⁹ Pelayanan data dan informasi ke publik membutuhkan sarana dan prasarana penunjang yang memadai sistem komputer dan sistem informasi yang harus dipastikan kehandalan dan keamanannya. Lembaga pemerintahan yang memiliki kedudukan tertinggi dimana tugas utamanya mengatur, memerintah, menyiapkan fasilitas, dan memberikan pelayanan untuk masyarakat. Supaya apa yang telah di rancang di lembaga bisa terpenuhi dan sukses tentunya lembaga memiliki model untuk melakukan pelayanan sesuai dengan tugas dari lembaga itu. Lembaga pemerintahan adalah lembaga negara. Dari lembaga tertinggi sampai pelaksanaan yang ada didalam negara, dari tingkat pusat ke tingkat daerah itulah yang di maksud dengan pelayanan publik

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberika suatu nilai kepuasan untuk masyarakat yang menjadi nilai tersendiri penyelenggaraan pemerintahan. Semua instansi pemerintahan tentunya akan berhubungan dengan pelayanan publik baik itu pelayanan yang berbentuk barang atau jasa yang berhubungan langsung dengan warga negara. Reformasi birokrasi adalah langkah pertama untuk menjalankan sebuah program pemerintah untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan organisasi yang baik, efektif dan efisien sehingga dapat melayani dengan cepat, tepat, dan profesional.¹⁰

Reformasi birokrasi yang tersusun secara sistematis dengan tujuan mengubah struktur, sistem, dan nilai-nilai di pemerintahan menuju lebih baik secara efektivitas dan efisiensi birokrasi bergantung kepada proses bisnis yang dimanfaatkan oleh birokrasi sehingga menghasilkan output dan

⁹Thoha, Miftah, 1987, "Perspektif Perilaku Birokrasi" (Jakarta : Rajawali) hlm

¹⁰Ariyandi, Yunizir Djakfar, Akhmad Rosihan. "Strategi Komunikasi Polres OKU dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam program ZonaIntegritas" (Jurnal Massa Volume 1 Nomor 1, 2020) hlm 3



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.

outcome.¹¹ Beberapa tahun belakangan banyak perusahaan berkembang cukup pesat, khususnya di Indonesia. Keadaan seperti ini bisa menimbulkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan disebut perusahaan terutama terjadinya proses bisnis pada operasional perusahaan. Proses bisnis yang tidak berorientasi pada suatu hasil dan tidak terukur antara satu unit organisasi dengan unit organisasi yang lain akan membuat organisasi untuk melakukan program dan kegiatan yang tidak optimal. Oleh sebab itu, suatu unit organisasi perlu melakukan pelayanan informasi supaya bisa meningkatkan hasil dari penanaman modal yang dilakukan di badan pelayanan terpadu.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki tugas mengurus penanaman modal yang menjadi kewajiban Daerah. Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ini memiliki banyak informasi salah satu informasi yang dimiliki adalah informasi penanaman modal yang akan menjadi tunjangan di masa yang akan datang.

Pada penelitian ini penulis meneliti bagaimana perencanaan komunikasi dinas pemerintahan badan pelayanan terpadu penanaman modal untuk meningkatkan informasi pelayanan publik kota pekanbaru? Karena di era saat ini sangat membantu dalam penyampaian sebuah informasi tentang penanaman modal dan mencapai suatu kepuasan bisnis serta pelayanan yang layak dan semua itu butuh perencanaan untuk menyapaikan sebuah informasi. Berdasarkan uraian diatas penulis berkeinginan melakukan penelitian tentang permasalahan tersebut dengan judul **“PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBIK DI KOTA PEKANBARU“**

¹¹ M.Rulli Walid. "Mewujudkan Good Governance di Provinsi Riau" (Pekanbaru: Alaf Riau, 2008) hlm 26-27



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

B. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penulisan judul tersebut, maka penulis memberi penjelasan terhadap istilah yang termuat dalam judul penelitian tersebut,yaitu :

1. Perencanaan

Perencanaan adalah proses yang melakukan pengawasan segala sesuatu hal yang berperan dalam pelaksanaan suatu perintah untuk mencapai sebuah tujuan.¹² Perencanaan merupakan cara atau proses untuk mencapai suatu tujuan.

2. Komunikasi

Komunikasi merupakan cara yang dilakukan untuk menyampaikan suatu pesan antar manusia . komunikasi ini dibagi menjadi dua bentuk yaitu dari kata kerja (*communicate*) dan kata benda (*noun*).

3. Pemerintah

Pemerintahan merupakan organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu.

4. Penanaman Modal

Penanaman Modal merupakan sekelompok kegiatan untuk mencapai tujuan bisnis dari dalam kemudian menambahkan nilai supaya mencapai jalan keluar yang di inginkan konsumen, dari penjelasan yang jelas tentang awal proses,akhir proses,input dan output.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dari pelayanan adminidtrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

¹²Om Makplus, Kamus Besar Bahasa Indonesia. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/05/definisi-dan-pengertian-pengelolaan.html>. diakses pada 01 september 2021



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.

6. Badan Pelayanan Terpadu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian pembahasan diatas ,sehingga yang menjadi pokok pada permasalahan tersebut adalah, ”Bagaimana Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru”?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Maksud dilakukan penelitian ini adalah ingin mengetahui Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terhadap Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru yaitu:

a. Secara teoritis

Hasil pada penelitian dapat dijadikan referensi kepada peneliti terutama mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, dan juga yang ingin melakukan penelitian tentang Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru.

b. Secara praktis

1. Manfaat penelitian ini untuk melengkapi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi ,Fakultas Dakwah dan Komunikasi.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. penelitian diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi praktisi Public Relations/Humas dalam mengelola idi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan juga sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan sub bab mengenai teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi, dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bagian bab ini penulis menjelaskan gambaran umum tentang subjek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data data mengenai perencanaan komunikasi dinas penanaman modal pelayanan terpadu untuk meningkatkan pelayanan publik di kota pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bagian bab ini penulis menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa lebih baik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini ,sebelumnya peneliti telah melakukan pengamatan dari berbagai literatur hasil penelitian terdahulu yang hampir sama dengan penelitian ini, berikut penelitian sejenis yang ditemukan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mutia Dewi, M. Masri Hadiwijaya dengan judul “Perencanaan Komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam Kampanye Program Palembang EMAS (Elok, Madani, Aman, Sejahtera)”. Jurnal Komunikasi,Vol 10 Nomor 2 (2016). Penelitian menggunakan metode kualitatif, yang berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan asisten pemerintah bidang Humas dan protokol, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat II Kota Palembang, dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengkaji aktivitas perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Palembang dalam mengkampanyekan program Palembang EMAS. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu bahwa perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang dalam kampanye Palembang EMAS dilakukan melibatkan dua hal pokok, yaitu (1) organisasi yang menggerakkan kegiatan dalam hal ini pemerintah Kota dengan melakukan analisis dan riset, perumusan kebijakan, perencanaan program pelaksanaan dan kegiatan komunikasi; (2) publik yang menjadi sasaran kegiatan yang terdiri atas respon dan evaluasi dari masyarakat.
2. Penelitian yang ditulis oleh Ajuan Tuhuteru dan Lilis Sukmawati dengan judul”Strategi Komunikasi Pemasaran (suatu perencanaan komunikasi pemasaran pada PT Quipper Edukasi Indonesia)”. Jurnal Ilmu Komunikasi,Vol 2 Nomor 2 (2019). Penelitian tersebut



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.

menggunakan metode kualitatif. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling. Data sekunder diperoleh dari buku, tesis, jurnal dan artikel. Tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menggambarkan perencanaan komunikasi pemasaran PT. Quipper Edukasi Indonesia Cabang Makasar dalam meningkatkan pemasaran. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan strategi komunikasi yang dilakukan Quipper Ltd. Cabang Makasar sebelum dilakukan pemasaran adalah (1) pemetaan area (2) pemetaan sekolah (3) penentuan waktu.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Revi Marta dengan judul penelitian “Proses Perencanaan Komunikasi Pada Pemasaran Properti PT. Era Bandung”. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol 5, Nomor 1. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif tingkatan penelitian mencari atau menjelajahi masalah (eksploratif). Dengan harapan dapat memberikan gambaran secara komprehensif mengenai komunikasi pemasaran ERA Bandung, lengkap dengan penerapan dan permasalahannya yang dihadapi untuk memasarkan properti. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses perencanaan komunikasi pada pemasaran properti PT ERA Bandung. Hasil yang ditemukan bahwa tahapan proses komunikasi yaitu prospecting khlayak sasaran melalui kegiatan hunting, listing, merancang isi pesan komunikasi, memilih media yang tepat, menentukan sumber pesan, menentukan penggunaan periklanan, memberikan service listing kepada khalayak sasaran, serta mengevaluasi kegiatan pemasaran melalui kegiatan meeting harian.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Azis, Fatmawati yang judul penelitiannya “Perencanaan Komunikasi Iklan Politik Gubernur Terpilih Pada Pilkada Riau 2018”. Jurnal Dakwah Risalah, Vol 30, Nomor 1 (2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini



bertujuan untuk mendeskripsikan tentang perencanaan komunikasi iklan politik. Kandidat terpilih pada Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Riau 2018. Karena Pada dasarnya tidak ada jaminan yang dapat memastikan kemenangan seorang kandidat ditentukan oleh jumlah iklan politik yang ditampilkan di sepanjang jalan. Tapi iklan politik mampu bertindak sebagai sarana sosialisasi para kandidat sebagai pengantar serta alat untuk menarik perhatian publik melalui ide-ide kreatif seperti yang diuraikan dalam iklan. Hasil dalam penelitian ini mengungkapkan iklan politik yang digunakan oleh kandidat terpilih dalam Pilkada Riau 2018 adalah bagian dari proses komunikasi pemasaran politik yang dilakukan Syamsuar-Edy Nasution dan tim. Perencanaan komunikasi yang dilakukan merupakan sebuah keputusan politik yang sistematis dan komprehensif, mulai dari penelitian, perencanaan, pengembangan, uji coba rencana, implementasi dan pemantauan. Faktor kekuatan berasal dari faktor internal kandidat. Sedangkan faktor kelemahan terdiri dari tiga, yaitu regulasi, perbedaan persepsi antara tim sukses-kandidat dan anggaran.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Rashiful Qolbi dengan judul penelitian "Perencanaan Komunikasi Badan Penanggulangan Bencana daerah Provinsi Riau Dalam Menangani Penyebaran Covid-19 di Pekanbaru". Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan model perencanaan komunikasi Assifi dan French. Tujuan dalam penelitian ini yaitu menjelaskan bagaimana perencanaan komunikasi BPBD dalam menangani wabah Covid-19. Hasil yang di peroleh dari penelitian ini pertama, menentukan masalah dimana memecahkan masalah yang dihadapi dalam penangan covid-19 di pekanbaru yang melibatkan pada satuan peangkat dareah (BPBD,Dinkes, dan gugus tugas percepatan penangan covid-19). Kedua, khalayak merupakan tahap awal yang sangat menentukan arah dan tujuan perencanaan. Ketiga, Pemerintah memilih media sesuai dengan kebutuhan ataupun kesanggupan

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 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.

masyarakat. Keempat, proses yang mengukur hasil kegiatan program kota sehat berdasarkan target atau tujuan yang hendak dicapai dan telah dirumuskan sejak dimulainya kegiatan/ program tersebut. Pemprov Riau melakukan berbagai intruksi kepada seluruh instansi terkait berdasarkan aturan ataupun surat edaran dari pemerintah pusat sehingga dibentuklah sebuah aturan yang menjalankan tugas dan peran masing-masing. Terdiri dari Tim Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 sebagai actor utama dilapangan untuk beroperasi dan bersinergi dengan berbagai lintas sector pemerintahan terkait sehingga semuanya saling berhubungan satu sama lainnya.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Mei Triswan Zebuan yang judul penelitiannya “Analisis Perencanaan Komunikasi Dan Evaluasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sriwijaya Air Distric Medan”. Karya Ilmiah Vol 1 No 01 (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah perencanaan komunikasi dan evaluasi kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sriwijaya Air Distric Medan Jl. Gajah Mada No. 3 C- D Medan. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan bantuan program SPSS versi 16.0. Penelitian ini menggunakan asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji determinasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sriwijaya Air Distric Medan Jl. Gajah Mada No. 3 C- D Medan, dan pengambilan sampel didasarkan pada sampel jenuh sebanyak 80 responden. Pengambilan data primer menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwaperencanaan komunikasi dan evaluasi kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sriwijaya Air Distric Medan Jl. Gajah Mada No. 3 C- D Medan.
7. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Dwi Putri Robiatul Adawiyah, Rohmana Fatmawati, Iklima Sholichati dengan judul penelitian “Perencanaan Komunikasi Physical Distancing dan Sikap Pencegahan



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.

Penyebaran Virus Corona di Surabaya | Communication Planning for Physical Distancing and Attitude to Prevent the Spread of Corona Virus in Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perencanaan komunikasi jarak fisik terhadap sikap pencegahan virus corona di Surabaya. Menggunakan metode kuantitatif. Responden penelitian ini adalah 91 orang di Surabaya yang berusia 17-30 tahun. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik accidental sampling. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi jarak fisik berpengaruh terhadap sikap mencegah penyebaran virus corona.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Teguh Timotius dengan Judul penelitian”Perencanaan Komunikasi Pemasaran Tim Marketing Asuransi PT Aswata”. Skripsi dilakukan pada tahun 2018. Metode yang digunakan peneliti: penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Dengan metode ini, penulis mengumpulkan data melalui obeservasi non-partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teori yang digunakan peneliti yaitu perencanaan komunikasi pemasaran dan Brand Image. Hasil yang didapat peneliti yaitu menggambarkan proses perencanaan komunikasi pemasaran di Aswata terdiri dari analisis situasi, strategi, implementasi, dan evaluasi.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Havira, Puspita Ayu tahun 2021 UIN Sunan Ampel Surabaya judul peneitian Skripsi “Perencanaan Komunikasi Pemasaran Kampung Peneleh Sebagai Pariwisata”. Penelitian ini menggunakan metode jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif yakni melalui teknik wawancara dengan Pemerintah Kota Surabaya. Teori yang digunakan adalah Integrated Marketing Communication dengan pendekatan SOSTAC sebagai kerangka kerja perencanaan komunikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Pemerintah Kota Surabaya melakukan perencanaan komunikasi untuk promosi Kampung Peneleh yakni melakukan perancangan dalam



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.

bentuk analisis dan review dengan tujuan menjadikan Kampung Peneleh sebagai penunjang wisata. Pemerintah Kota Surabaya menyusun strategi dan taktik menggunakan elemen Communication Mix. Pemerintah Kota Surabaya melakukan eksekusi dan monitoring evaluasi dari warga setempat dan dinas terkait.

10. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Atika Alfisyahri UIN Suska Riau padatahun 2021 dengan Judul penelitian Skripsi“Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Infromasi Kabupaten Kampar Dalam Sosialisasi Internet Sehat dan Aman (INSAN)”. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan peneliti yaitu menggunakan teknik purposive sampling. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kampar dalam Sosialisasi Internet Sehat dan Aman (INSAN) dilihat dari tahap fact finding (penemuan fakta), Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kampar mendapatkan fakta-fakta yang terkait terhadap penggunaan internet dan penyalahgunaan internet. Di tahap planning (perencanaan), Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kampar melakukan pemilihan untuk membuat keputusan mengenai komunikator, rancangan pesan, media, komunikasi, dan waktu. Berikutnya di tahap communication (mengkomunikasikan), Dinas Komunikasi dan Infromasi Kabupaten Kampar mengimpelemntasikan program yang telah dirancang sebelumnya dengan melihat isi pesan, PIC (Person In Charge), output dan outcome. Terakhir tahap evaluation (evaluasi) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kampar yaitu melakukan rapat mengenai hasil dari program yang dilaksanakan dengan tim yang telah dibentuk yang mana hasil evaluasi yang di dapatkan akan menjadi tolak ukur untuk melaksanakan program selanjutnya.



B. Kajian Teori

1. Perencanaan

a. Pengertian perencanaan

Perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara sempurna dari berbagai hal yang akan dilakukan di waktu yang akan datang dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah disusun.¹³

Menurut Berger di dalam buku Morissan merupakan yang menemukan teori rencana sebagai salah satu teori yang cukup terkenal dalam ilmu komunikasi. Teori rencana memaparkan proses yang dijalani seseorang dalam merencanakan perilaku komunikasi. Studi mengenai rencana komunikasi yang merupakan salah satu bidang kognitif manusia untuk memperoleh perhatian besar dari para ahli khususnya para ahli psikologi. Yang sebelumnya para ahli tidak memberikan perhatian sepenuhnya terhadap hubungan antara rencana kognitif manusia dengan sikapnya, Berger menaruh harapan supaya dapat menjembatani kekosongan dari berbagai riset dan teorinya.¹⁴

Secara umum teori berdaarkan dua prinsip mendapatkan pengetahuan, yaitu rasionalisme dan relativisme. Rasionalisme menyatakan bahwa seseorang mendapatkan pengetahuan tentang fenomena dengan cara berfikir tentang fenomena tersebut. Sedangkan relativisme mengatakan bahwa pengetahuan dihasilkan dari pengalaman manusia yang langsung terlibat dan fenomena empiris.¹⁵

Berger menyebutkan dalam buku Morissan suatu rencana

¹³ Hafied Cangara. 2013. *Perencanaan dan strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm 22

¹⁴ Rosady Ruslan. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hlm 132

¹⁵ Rahmat Kriyantono. *Teori Publik Relations perspektif Barat dan lokal*. (Jakarta: Kencana, 2017) hlm 5



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.

tersebut merupakan representasi kognitif secara hierarkis dari urutan tindakan yang tunjukan pada suatu pencapaian. Kata lainnya rencana adalah gambaran sikap dari sebuah tindakan yang di ambil seseorang untuk mencapai tujuan. Tahapan yang di akan ditempuh bersifat hirarkis atau bertahap. Karena tindakan tertentu dibutuhkan lebih dahulu agar tindakan lainnya dapat dilakukan. Dengan demikian perencanaan adalah proses pemikiran berbagai rencana tindakan.¹⁶

b. Fungsi Perencanaan

Perencanaan adalah salah satu unsur yang penting karena ini merupakan titik awal untuk berkegiatan suatu lembaga, oleh karena itu perencanaan dibuat agar dapat berjalan sebagai:

1. Mengidentifikasi dan menetapkan masalah.
2. Memberikan arahan atau pedoman pada tujuan yang akan dituju.
3. Mencegah terjadinya pemborosan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif.
4. Mempekirakan permasalahan yang mungkin terjadi dan hasil yang akan di dapatkan
5. Melakukan pengendalian supaya pelaksanaanya selalu dalam koridor perencanaan yang telah ditetapkan.
6. Memberikan kesempatan untuk memilih jalan cepat untuk hasil yang lebih baik.
7. Mengatasi aspek-aspek yang bermasalah dengan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi.
8. Mendahulukan kepentingan yang harus dilakukan terlebih dahulu.
9. Menetapkan prosedur pemantauan dan instrumen alat

¹⁶ Morissan. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2013) hlm



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.

untuk keperluan evaluasi.

2. Komunikasi

Kata komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris bersal dari bahasa Latin *Communis* yang berarti “ sama “ *communico* , *communicatio* atau *communicare* yang berarti “ membuat sama “. Istilah pertama yang (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal usul kata komunikasi ,yang merupakan akar dari kata kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran ,suatu makna atau suatu pesan dianut secara bersama.¹⁷ Oleh karena itu , menurut Dr. Everett Kleinjan dari East West Center Hawaii, komunikasi sudah termasuk bagian kekal dari kehidupan manusia.¹⁸

Komunikasi adalah cara yang dilakukan untuk menyampaikan suatu pesan antar manusia . komunikasi ini dibagi menjadi dua bentuk yaitu dari kata kerja (*communicate*) dan kata benda (*noun*). Komunikasi dalam bentuk kata kerja ini memiliki makna sebagai bentuk untuk bertukar gagasan pikiran ,perasaan dan juga informasi. Selain itu pembuatan suatu pemahaman yang berujung sama, dan juga membuat hubungan yang simpatik. Selain itu bentuk komunikasi dalam kata benda berarti sebagai proses pertukaran simbol yang sama diantara individu melalui suatu sistem, dan juga sebagai seni untuk mengungkapkan gagasan.¹⁹ Komunikasi tidak berlangsung dalam suatu ruangan hampa sosial, melainkan dalam suatu konteks atau situasi tertentu. Secara luas konteks disini berarti semua faktor diluar orang-orang yang berkomunikasi, yang terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut :

¹⁷Deddy Mulyana, “*Ilmu komunikasi : suatu pengantar ,kedelapan* “(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2005),hlm41

¹⁸Hafied Cangara, “*pengantar ilmu komunikasi*”(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2007),hlm1

¹⁹NuraniSoyomukti, “*Pengantar Ilmu Komunikasi*”,(2012)hlm 55-56

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.

- a Aspek bersifat fisik seperti iklim,cuaca,suhu udara,bentuk ruangan,warna dinding,penataan tempat duduk, jumlah peserta komunikasi,dan alat yang tersedia untuk menyampaikan pesan.
- b Aspek psikologis seperti sikap,kecenderungan,prasangka dan emosi para peserta komunikasi.
- c Aspek sosial seperti norma kelompok, nilai sosial, dan karakteristik budaya.
- d Aspek waktu yakni kapan berkomunikasi (hari,jamberapa,pagi,siang,sore malam)

Banyak orang yang ahli dalam komunikasi meluruskan berdasarkan konteksnya. Sebagaimana juga definisi komunikasi, konteks komunikasi ini diuraikan secara berlainan.²⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian suatu gagasan pikiran dan perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang lambang yang memiliki makna bagi kedua belah pihak. Dalam keadaan tertentu, komunikasi menggunakan media tertentu untuk mencapai sasaran yang jauh tempatnya dan banyak juga jumlahnya. Dalam keadaan tertentu komunikasi di maksudkan atau diarahkan untuk mengubah sikap (*attitude*) pendapat (*opinion*) atau tingkah laku (*behavior*) seseorang atau sejumlah orang, sehingga ada efek tertentu yang diinginkan.²¹

Menurut William I. Gordon dalam Mulyana (2005) ada empat fungsi dari komunikasi yaitu²²:

1. Komunikasi Sosial

Komunikasi ini merupakan salah satu kegunaan dari komunikasi yang menjelaskan komunikasi adalah hal yang berguna untuk membentuk dan membangun ketulisan diri atau konsep diri, perjalanan hidup,

²⁰Mulyana."Ilmu Komunikasi"(2000),hlm70

²¹Marlanny Rumimpunu, *Strategi Humas Dalam Mensosialisasikan Program Lisrik Pintar PT. PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo di Ranotana* (Jurnal Ilmu Komunikasi Volume III, No.1. 2014),hlm 3-4.

²²Ngalimun,."IlmuKomunikasiSebagaiSebuahPengantarPraktis"(Banjarmasin:Pustaka Bana, 2017), hlm. 30

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.

mendapatkan kebahagiaan, dapat menghilangkan tekanan dan ketegangan dengan menggunakan komunikasi yang memiliki sifat menghibur, dan mampu untuk menjaga suatu hubungan sesama manusia.

2. Komunikasi Ekspresif

Fungsi dari komunikasi ini adalah sebagai bentuk komunikasi yang ekspresif sangat kuat kaitannya dengan komunikasi sosial, komunikasi ekspresif tidak secara otomatis untuk mempengaruhi orang lain, namun tetap dapat dilakukan komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan perasaan diri yang di komunikasikan melalui komunikasi nonverbal.

3. komunikasi Ritual

Komunikasi ini memiliki fungsi yang sangat erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif. Hal ini biasanya dilakukan secara kolektif. Komunikasi ritual ini biasanya ditemukan saat upacara kelahiran ,pertunangan ,pernikahan, kematian, beribadah maupun upacara bendera. Dalam hal ini bisa menyampaikan sebuah komunikasi yang berupa kata-kata maupun menunjukkan sebuah perilaku ataupun ekspresi langsung seperti menangis dan lain sebagainya.

4. Komunikasi Instrumental

Komunikasi ini memiliki fungsi dan tujuan seperti menginformasikan, mengajar, mendorong, mengajak, merubah sikap, perilaku, dan keyakinan, dan menghibur. Hal inilah yang dapat disimpulkan sebagai fungsi persuasif. Dengan komunikasi ini memiliki fungsi sebagai instrumen yang di manfaatkan untuk menggapai tujuan pribadi maupun tujuan bersama yang memiliki skala jangka panjang dan juga jangka pendek.

3. Perencanaan Komunikasi

a. Definisi Perencanaan Komunikasi

Dari pengertian perencanaan komunikasi terdapat dua aspek penting yaitu perencanaan komunikasi. Menurut Waterston

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.

mendefinisikan perencanaan merupakan usaha yang sadar, tersusun, dan selalu memilih jalan yang baik untuk mencapai tujuan.²³ Dan menurut Carl. Hovland, menyebutkan bahwa komunikasi merupakan proses mengubah sikap orang lain. Sedangkan ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.²⁴

Menurut Lasswel, Komunikasi merupakan Proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.²⁵ Komunikasi tersebut memiliki lima unsur yaitu :

1. **Komunikator**, merupakan orang yang berperan untuk menyampaikan pesan.
2. **Pesan**, merupakan pernyataan yang didukung oleh lambang, dapat berupa ide atau gagasan.
3. **Media**, merupakan sarana atau saluran yang mendukung dalam proses pengiriman pesan, terutama apabila komunikan berada di lokasi yang jauh dari komunikator atau banyak jumlahnya.
4. **Komunikan**, merupakan orang yang menerima pesan.
5. **Efek** merupakan pengaruh dari pesan, atau dapat juga disebut sebagai hasil dari proses komunikasi.

Sehingga berdasarkan paradigma Lasswell telah dijabarkan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator melalui saluran tertentu kepada pihak tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu.

Beberapa definisi perencanaan komunikasi menurut para ahli yaitu:

²³ HafiedCangara, *PerencanaandanStrategiKomunikasi*, (Jakarta:PT.Rajagrafindo Persada,2013), hlm 22

²⁴ nongUchanaEfendy. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung:PT.Remaja Rosdakarya,2002), hlm 10

²⁵ DedyMulyana. *IlmuKomunikasisuatuPengantar*. (Bandung:Rosdakarya,2008), hlm.10

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.

Menurut Robin Menhall perencanaan komunikasi merupakan sebuah karya berbentuk tulisan yang menceritakan tentang apa yang harus dilakukan dan berhubungan dengan komunikasi untuk mencapai tujuan, seperti apapun cara yang akan dilakukan supaya tujuan tersebut bisa dicapai, dan kepada siapa rencana komunikasi tersebut akan di tujukan, dengan alat-alat dan waktu supaya hal yang bias itu dapat dicapai, bagaimana mengukur (evaluasi) hasil-hasil yang akan di dapat dalam rencana tersebut.²⁶

Sumber daya komunikasi dialokasikan untuk mencapai tujuan lembaga, agar tujuan tersebut tersampaikan dengan baik, hal tersebutlah yang disebut dalam proses dalam perencanaan komunikasi menurut Jhon Middleton.²⁷

Perencanaan komunikasi adalah hal yang mendasar yang diperlukan dalam kegiatan apapun, yang utama yaitu dalam memperkenalkan dan memasarkan produk, ide dan gagasan. Setelah paham akan proses perencanaan dan elemen elemen komunikasi di suatu lembaga dapat di jumpai beberapa hal yang dapat merupakan masalah dalam perencanaan komunikasi.²⁸

b. Pendekatan Perencanaan Komunikasi

Banfield dan Meyerson dalam Sholihin mengatakan pendekatan perencanaan pada dasarnya dapat dilakukan dengan cara yaitu:²⁹

1. Pendekatan Perencanaan Rasional Menyeluruh
 - a. Perencanaan seperti ini merupakan pendekatan perencanaan yang di lanadasi suatu kebijakan umum yang menjabarkan tujuan yang ingin dicapai sebagai suatu kesatuan.
 - b. Didasari oleh seperangkat spesifikasi tujuan yang lengkap dan menyeluruh dan terpadu.

²⁶ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi* (Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada, 2010), 20

²⁷ Ibid., 47

²⁸ Amri Syarif Hidayat, *Perencanaan Komunikasi Hakekat dan Implementasinya*, (Solo: Pustaka Itizam, 2015), hlm. 76

²⁹ Hafied Cangara, *Op. Cit.*, hlm 52

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.

- c. Peramalan yang dapat serta di dasari oleh sistem informasi.
2. Pendekatan Perencanaan Terpilih
 - a. Perencanaan terpilih merupakan pendekatan perencanaan yang mempertimbangkan bagian-bagian kebijakan umum yang berhubungan langsung dengan unsur-unsur yang di utamakan.
 - b. Pendekatan perencanaan terpilih dalam melakukan lebih mudah dan cepat.

c. Area Perencanaan Komunikasi

Wilayah perencanaan komunikasi dapat di katakan:

1. Pencitraan diri,perusahaan,lembaga dan organisasi melalui unit-unit kehumasan dan public relation marketing.
2. Pemasaran komersil,jasa,dan politik melalui program iklan promosi.
3. Kerja sama antara lembaga dan negara melalui komunikasi internasional.
4. Perkembangan industri percetakan dan penerbitan surat kabar,majalah dan perbukuan.
5. Penyebarluasan gagasan,pembangunan untuk sektor kesehatan, pendidikan,perindustrian,pertanian,koperasi,perbangkan,perpajakan, lingkungan hidup, kependudukan, pembangunan,peningkatan peran perempuan melalui program komunikasi untuk mendukung pembangunan supaya sadar akan masyarakat.

d. Model Perencanaan Komunikasi

Secara menyeluruh model dapat dibedakan menjadi:³⁰

1. Model Fungsional, berusaha menjelaskan hubungn tertentu antara berbagai unsur dari suatu proses serta meratakan menjadi hubungan baru. Model fungsional banyak digunakan dalam pengkajian ilmu pengetahuan,utama ilmu pengetahuan yang menyangkut tingkah laku manusia.

³⁰ Ibid,hlm 66

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.

2. Model operasional, menceritakan proses dengan cara melakukan langkah-langkah pelaksanaan suatu program dengan berusaha menjelaskan tugas dan hubungan antara komponen pendukung,serta membuat proyeksi terhadap kemungkinan yang bisa mempengaruhi proses pelaksanaan.

Berikut menurut Hafied Cangara beberapa model perencanaan komunikasi:³¹

- a. Model perencanaan komunikasi Cultip dan Center
- b. Model Perencanaan Komunikasi Philip Lesley
- c. Model Perencanaan Komunikasi AIDDA
- d. Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah
- e. Model Perencanaan Komunikasi Jhon Middleton
- f. Model Perencanaan Komunikasi Proses
- g. Model Perencanaan Komunikasi AGADA
- h. Model Perencanaan Komunikasi Hierarchy Effect
- i. Model Perencanaan Komunikasi Alurtanda”?”

Beberapa model dari perencanaan komunikasi tersebut penelitian ini menggunakan model perencanaan komunikasi Cultip dan Center sebagai berikut:

1. Model Perencanaan KomunikasiCultip dan Center

Menurut Scoot M.Cultip dan Allen H. Center ada 4 tahapan utama yang membahas tentang perencanaan komunikasi yaitu menjadi landasan atau acuan untuk melakukan pelaksanaan seperti:³²

- a. Penemuan Fakta

Langkah utama melibatkan pengkajian dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap dan perilaku yang berkaitan dengan tindakan dan kebijakan lembaga.

³¹ Amri Syarif Hidayat,*Perencanaan Komunikasi Hakekat dan Implementasi*,(Solo: PustakaItizam,2015),hlm 109

³² Rosady Ruslan,*Manajemen Public Relations&Media Komunikasi*,(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2006),hlm 148-149

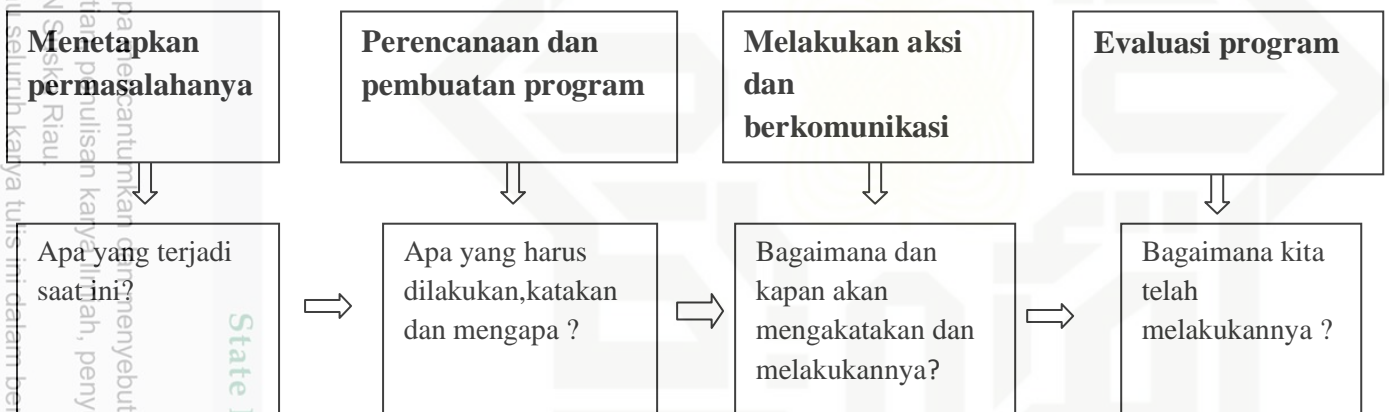


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Perencanaan
 Informasi yang dikumpulkan pada langkah utama berguna untuk membuat keputusan mengenai public, sasaran, tindakan dan strategi komunikasi, taktik, dan tujuan program.
- c. Komunikasi
 Langkah ketiga ini melibatkan implementasi program dari tindakan komunikasi yang telah di rancang untuk menuju tujuan yang digambarkan untuk setiap publik supaya mencapai target program yang telah di rancang tersebut.
- d. Evaluasi
 Tahapan terakhir ini melibatkan kesiapan penilaian, implementasi, dan hasil dari program terimplementasi



Gambar 2.1 Model Perencanaan Komunikasi Cultip dan Center

e. elemen dalam Perencanaan Komunikasi

Elemen utama dalam perencanaan komunikasi ada empat macam sebagai berikut:³³

- 1. Tujuan merupakan kondisi yang akan dituju.
- 2. Aksi merupakan rangkaian kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan.

³³ Amri Syarif Hidayat, *Perencanaan Komunikasi Hakekat dan Implementasinya*, (Solo: Pustaka Itizam, 2015), hlm. 7



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.

3. Sumber daya merupakan hal-hal yang perlu dalam melakukan aksi.
4. Pelaksanaan merupakan tata cara dan arah pelaksanaan kegiatan.

Untuk menunjang keberhasilan perencanaan tersebut, perlu di pahami elemen-elemen yang ada dalam komunikasi antara lain:

1. Komunikator adalah orang yang menyampaikan sebuah pesan
2. Pesan adalah ide atau informasi yang ingin disampaikan
3. Media adalah alat yang digunakn dalam berkomunikasi
4. Komunikan orang yang menerima pesan atau informasi
5. Umpan balik adalah respon daru komunikan terhadap pesan yang diterimanya.³⁴

f. Pentingnya Perencanaan Komunikasi

Menuerut David M.Dozier merangkum pentingnya perencanaan. Proses menentukan tujuan dan sasaran public relation dalam bentuk yang terukur memeiliki dua fungsi .

Pertama pemilihan tujuan serta sasaraan public relations yang strategis dan dilakukan dengan hati-hati terkait dengan pertumbuhan dan keberlangsungan hidip organisasi yng berfungsi untuk menjuastifikasi program public relations sebagai kegiatan manajemen yang dapat terus berjalan.

Kedua, spesifikasi tujuan dan sasaran public relations dalam bentuk terukur menjadikan public relations dapat dipertanggung jawabkan serta membuat behasil atau gagalnya program menjadi objektif dan kongkret.³⁵

C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah sebuah konsep yang akan menjelaskan tentang perencanaan komunikasi Dinas Pemerintahan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

³⁴ Ibid.,80.

³⁵ Danlattimorre,OtisBaskin,SuzetteT.Heiman,ElizabethL.Toth,PublicRelations profesidanpraktik,(Jakarta:SalembaHumanika,2010),hlm 130



Perencanaan Komunikasi Dinas Pemerintahan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Pekanbaru:

a. Penemuan Fakta (Fact Finding)

Yang pertama yang harus dilakukan dalam perencanaan komunikasi adalah penemuan fakta, maksudnya yaitu melibatkan riset dan opini untuk melihat keadaan dan situasi yang terjadi di badan pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan

b. Perencanaan (Planning)

Yang kedua yaitu perencanaan maksudnya adalah setelah mengetahui keadaan dan situasi yang terjadi, maka pada tahapan ini keputusan mengenai public, sasaran, tindakan, dan strategi komunikasi, taktik, dan tujuan program akan terlaksana.

c. Komunikasi (Communication)

Yang ketiga adalah komunikasi dimana pada tahapan ini akan melibatkan implementasi program, jenis program, dan siapa yang akan melaksanakan.

d. Evaluasi (evaluation)

Yang ke empat perencanaan komunikasi adalah evaluasi maksudnya adalah yaitu melakukan penilaian untuk melihat kelebihan dan kekurangan dari program yang telah dilakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

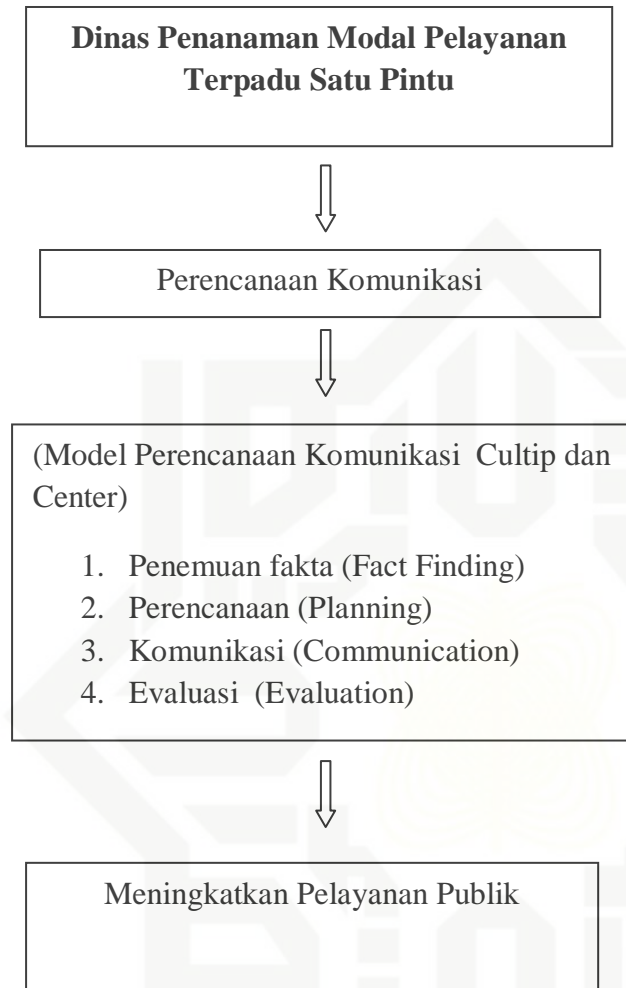
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

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

D. Kerangka Pikir



Gambar 2.2 Kerangka Pikir³⁶

³⁶ Diadaptasi dari Model Perencanaan Komunikasi Scoot M.Cultip dan AllenH. Center dalam sumber kajian terdahulu



Dari kajian teori yang diatas, penulis mencoba mendeskripsikan tahapan demi tahapan yang ada dari fikiran sehingga terbentuk rancangan yang tepat untuk dapat di teliti dan dianalisis. Dalam hal ini penulis meneliti Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru.

Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik dengan perencanaan komunikasi antara lain:

1. Penemuan fakta

Dari penemuan fakta yang dilakukan oleh dinas pemerintahan pelayanan terpadu penanaman modal kota pekanbaru melalui media massa, informasi dari masyarkat sekitr kota pekanbaru.

2. Perencanaan

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dalam perencanaan menentukan komunikator, rancangan pesan, media yang digunakan target sasaran, metode program.

3. Komunikasi

Aksi komunikasi yang dilakukan yaitu melakukan rapat koordinasi antara baguan bagian yang melakukan pelayanan langsung untuk masyarakat.

4. Evaluasi

Evaluasi dilakukan dinas pemerintahan pelyanan terpadu kota pekanbaru untuk melihat tingkat keberhasilan kelebihan atau kekurangan pada setiap komunikasi,evaluasi dilakukan saat rapat evaluasi.

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 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.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang mengumpulkan data informasi dan membuat deskriptif tentang suatu fenomena menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini yaitu suatu proses pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan objek penelitian secara rinci.³⁷

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Jl. Jenderal Sudirman No.464. Phone. (0761) 28262. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dimulai pada Bulan Januari sampai Bulan April 2022

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan didalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama atau sumber aslinya yang mengetahui semuanya melalui penelitian lapangan.³⁸ Yang pengambilan data tersebut bisa menggunakan cara melalui wawancara perseorangan atau kelompok.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang berupa berbentuk dokumen, buku-buku, buletin, laporan-laporan, foto dan lain-lain yang terkait dengan permasalahan penelitian.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang digunakan

³⁷Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm 2.

³⁸Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1995), hlm 84-85.

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.

untuk memberi informasi mengenai kondisi masalah yang di latar belakang penelitian.³⁹

- a. Informan kunci (*key informan*) merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pimpinan tantang (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) DPMPTSP kota Pekanbaru
- b. Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang juga didapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian yaitu Anggota tantang (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) DPMPTSP dan bagian yang di bidangi kota Pekanbaru.

D. Teknik Pengumpulan Data

Disamping perlunya penentuan metode dalam penelitian, maka perlu juga memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan guna menjangkau data-data yang diperlukan. Maksud dari teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti didalam mengumpulkan datanya.⁴⁰ Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena social dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁴¹ Dalam hal ini, peneliti dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi

³⁹Burhan Bungin, *penelitian kualitatif*,(Jakarta : Kencana, 2007),hlm76.

⁴⁰Hurmain, *Metodologi Penelitian Untuk Bimbingan Skripsi*, (Pekanbaru : Suska Press, 2008),hlm 4.

⁴¹P.Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hlm63.



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.

penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan *informan*, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada *informan*, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan *informan* bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Wawancara/interview ini disebut dengan interview bebas terpimpin.

Sebagaimana dikatakan oleh Sutrisno Hadi bahwa dalam interview bebas terpimpin ini penginterview membawa kerangka pertanyaan (*frame work of question*) untuk disajikan, tetapi bagaimana cara pertanyaan diajukan dari irama (*timing*) sama sekali diserahkan dalam kebijakan *interviewer*.⁴²

Proses *interview* atau wawancara penulis lakukan untuk mendapatkan data dari *informan* tentang perencanaan komunikasi tentang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu untuk meningkatkan pelayanan publik kota pekanbaru. Dan peneliti menggunakan dua sifat wawancara untuk mengumpulkan data:

- a) Wawancara terstruktur merupakan, wawancara yang dilakukan dengan cara terstruktur dalam artian setiap pertanyaan sesuai dengan pertanyaan yang sudah tertulis atau yang sudah dipersiapkan.
- b) Wawancara tidak terstruktur merupakan, wawancara yang dilakukan oleh instrument (peneliti) kepada informan (narasumber) secara tidak teratur atau secara spondan, dan biasanya wawancara tak terstruktur ini tidak ada ditulis dan hanya keluar pertanyaan secara spontan sesuai dengan kondisi lapangan pada saat itu.⁴³

3. Dokumentasi

⁴²Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1987), hlm 206.

⁴³Rahmat Kriyantono, *Tenik Praktis Riset Komunikasi kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group 2020) hlm 289-291



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.

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto) dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.⁴⁴

Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan oleh tantang (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) DPMPTSP Kota Pekanbaru untuk mengawasi kenetralitas.

E. Validitas Data

Validitas data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Validitas data digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu data. Validitas data berarti data yang sudah terkumpul dapat menggambarkan kenyataan yang di ungkapkan oleh peneliti.⁴⁵

Salah satu cara dalam uji keabsahan penelitian dengan melakukan *triangulasi* data. *Triangulasi* dapat memanfaatkan peneliti, sumber data, metode dan teori.⁴⁶ Dalam penelitian ini, untuk menguji keabsahan hasil penelitian menggunakan *triangulasimethod*. *Triangulasi* ini dilakukan untuk pengecekan terhadap metode pengumpulan data, apakah informasi yang di dapat dari metode interview, atau sebaliknya apakah observasi sesuai dengan informasi yang diperoleh dari hasil interview.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun atur secara sistematis catatan temuan penelitian melalui pengamatan dan wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang fokus yang

⁴⁴Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014),hlm178.

⁴⁵Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2016).

⁴⁶*Ibid*, 256.



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.

dikaji dan menjadikannya sebagai temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasikan, mereduksi dan menyajikannya.⁴⁷

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Teknik analisa data ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴⁸ Deskriptif ini bertujuan untuk mendiskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi lapangan yang sekarang ini terjadi.⁴⁹

Secara umum Miles dan Huberman menyebutkan bahwa dalam analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan.

Pertama, reduksi data, yang diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang ada (mentah) yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Kedua, penyajian, Miles dan Huberman membatasi suatu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian dapat ditemukan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari data yang memahami apa yang sedang terjadi dilapangan.

Ketiga, kesimpulan atau verifikasi, Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari beberapa data yang didapatkan dapat diambil kesimpulan yang utuh, baik mulai dari penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang terjadi sebab akibat dan proposisi.⁵⁰

⁴⁷*Ibid*, 141.

⁴⁸Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung: Alfabeta , 2014),

⁴⁹M. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Bumi Akasara, 2006), 10.

⁵⁰Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2012),94-95.

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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah DPMPTS Kota Pekanbaru

Mal pelayanan publik ini diciptakan untuk mempermudah masyarakat kota pekanbaru mendapatkan pelayanan yang baik. Sesuai dengan surat keputusan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 11 tahun 2018 perihal penetapan lokasi Mal Pelayanan Publik maka Kota Pekanbaru terpilih sebagai salah satu Kota untuk penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Di bagian Mal Pelayanan Publik ini terdapat berbagai tempat pelayanan terpadu bermacam jenis layanan publik yang bisa diperoleh oleh masyarakat yang ada di kota pekanbaru. Instansi pelayanan yang bergabung meliputi Kementrian /Lembaga, Badan Layanan Publik /BUMN/BMUD/Swasta,dan Instansi Pemko Pekanbaru.

Mal pelayanan publik dirancang oleh kementerian pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat,penyederhanaan proses dan prosedur serta integrasi pelayanan pada mal pelayanan publik yang akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan,serta meningkatkan trust/kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Mal pelayanan publik sebagai tempat pelayanan terpadu dengan konsep One Stop Service, dan diharapkan menjadi role model pelayanan yang terintegrasi antara kementrian lembaga,pmerintahan daerah,NUMN/BUMD/dan Swasta dengan standar pelayanan yang jelas.

Prinsip dasar pelayanan publik mengedepankan transparasi efisiensi dan kenyamanan dalam menyelenggarakan pelayanan,sehingga memberikan kepastian waktu,kejelasan proses dan prosedur serta transparasi biaya. Dasar hukum mal pelayanan publik kota pekanbaru yaitu Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan



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.

publik, surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 11 tahun 2018 tentang penetapan lokasi penyelenggaraan mal pelayanan publik, peraturan walikota pekanbaru nomor 603 tahun 2018 tentang pembentukan mal pelayanan publik, surat keputusan kepala DPMPTSP No.kpts 100 tahun 2018 tentang pembentukan mal pelayanan publik kota pekanbaru tahun 2018.

Pembentukan unit pelayanan umum terpadu pada tahun 1999 sesuai dengan keputusan walikota madya kepala daerah tingkat II pekanbaru, No.135 tahun 1999 tanggal 28 september 1999 tentang organisasi dan tatalaksana unit pelayanan umum terpadu kota madya daerah tingkat II pekanbaru. Kantor pelayanan terpadu (KPT) berdasarkan keputusan walikota pekanbaru No.30 Tahun 2005 tanggal 1 April 2005 tentang susunan organisasi tata kerja kantor pelayanan terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

Sesuai peraturan daerah kota pekanbaru No.19 tahun 2008 dibentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009. Sesuai peraturan daerah No.10 Tahun 2013 tentang peraturan atas perubahan daerah kota pekanbaru No.9 tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok lembaga teknis daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) pada tahun 2017 BPTPM berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (DPMPTSP)

Peran teknologi informasi dalam hal ini akan sangat membantu untuk menjadi sistem dan proses perizinan dan non perizinan di kota pekanbaru. Pada tahun 2015 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota pekanbaru menerapkan sistem informasi Manajemen pelayanan sebagai aplikasi dalam proses bisnis pelayanan perizinan dan non perizinan memiliki fitur-fitur terbaru yaitu Tracking



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.

Perizinan, Retribusi IMB, Laporan Retribusi IMB, cek NPWP , Chat, Validasi, Berkas TABG, Registrasi Berkas Perizinan, Peminjaman Arsip Secara Daring. Dinas penanaman modal dan pelayann terpadu satu pintu ini memiliki sistem manajemen perizinan mobile elektronik (SIMOLEK) kota pekanbaru yang memberikan inovasi dan memiliki makna keindahan sehingga diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan perizinan.

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Mobile

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memberikan pelayanan berupa layanan mobile elektronik diber nama DPMPTSP MOBILE yang diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi petugas/pengguna dalam melakukan :

- a) Validasi Perizinan Online
- b) Validasi Pemenuhan Komitmen
- c) Aplikasi e-SPPD
- d) Aplikasi e-Surat
- e) Statistik Pengunjung MPP
- f) Statistik Validasi Pejabat
- g) Data dan Statistik DPMPTSP Kota Pekanbaru
- h) Tracking

2. Sistem E-Arsip DPMPTSP kota pekanbaru

DPMPTSP kota pekanbaru mengembangkan sarana aplikasi E-arsip yang terintegrasi dengan sistem Informasi Manajemen Pelayanan yang telah dirilis pada bulan agustus Menggunakan Versi 1.0. berdasarkan penggunaanya, E-Arsip sebagai aplikasi dalam proses penataan berkas memiliki menu sebagai berikut:

- a) Menu “Arsip Baru”
- b) Menu “Daftar Arsip yang di Upload
- c) Menu “Pecaharian Arsip”



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.

Aplikasi E-Arsip digunakan untuk kalangan sendiri, sehingga penggunaannya terbatas pada aparaturnya DPMPTSP kota Pekanbaru. E-Arsip mulai digunakan pada tahun 2017.

3. Penerapan tanda tangan digital pada Sistem Informasi Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru meluncurkan layanan perizinan secara online berupa sistem manajemen pelayanan. Dengan demikian DPMPTSP telah sah menggunakan penandatanganan digital dalam mengeluarkan izin manfaat utama bagi masyarakat pengusaha dapat mempercepat izin berusaha dan memunculkan semangat untuk berinvestasi di kota Pekanbaru.

4. Penerapan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission pada DPMPTSP Kota Pekanbaru).

DPMPTSP Kota Pekanbaru menyediakan Loker Pelayanan Beserta Petugas yang siap memandu pengusaha mengisi form pada Website OSS tersebut. DPMPTSP juga menyediakan Loker Layanan Mandiri bagi pengusaha yang ingin melakukan sendiri pengisian form pada website OSS atau pada Website lainnya. Terdapat 88 proses pengurusan Perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP sesuai dengan PERWAKO No. 1 Tahun 2020 tentang pendelegasian wewenang perizinan dan non perizinan kepada kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru.

5. Layanan Sistem Informasi Administrasi Surat (SIAS)

Aplikasi berbasis web yang menyediakan kebutuhan untuk mengatur tata kelola surat menyurat dan pengaturan data arsip surat. Dengan menggunakan aplikasi surat ini, pengguna dapat mendata surat masuk dan keluar dengan cepat dan mudah. Dengan fitur ini, pengirim surat mendapatkan kemudahan untuk mengetahui sejauh mana surat yang dikirimkan sudah diproses.

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.

6. Layanan Informasi Seluruh Tenan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

MPP dirancang Oleh KEMEPAN RB sebagai bagaian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada mal pelayanan publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

B. Kedudukan dan Tugas Pokok DPMPTSP Kota Pekanbaru

1. **Kedudukan DPMPTSP** merupakan pendukung tugas walikota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal.
2. **Tugas pokok DPMPTSP** yaitu melakukan sebagian urusan pemerintah daerah kota bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal. Prinsip Koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

C. Jenis Pelayanan di DPMPTSP

Dalam peraturan Walikota Pekanbaru No.40 Tahun 2016 pendeglasian wewenang perizinan dan non perizinan kepada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru terdapat 107.

Berikut dipaparkan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik

1. PT PLN
Melayani Pasang Baru, Perubahan Daya dan Promo Diskon PLN selama 2019
2. Kejaksaan Tinggi Riau
Memberi Pelayanan seperti pelayanan hukum, penyuluhan atau penerapan hukum, E-laporan atau pengaduan



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.

- masyarakat, pengawasan barang cetakan serta pengawasan aliran kepercayaan.
3. Kejaksaan Negeri Pekanbaru
Melayani pelayanan hukum dan konsultasi hukum gratis, pelayanan E-tilang, pelayanan pengembalian barang bukti dan pelayanan pemberian surat izin besuk tahanan.
 4. Ikatan Arsitek Indonesia
Ikatan Arsitek Indonesia (IAI) Riau memberi pelayanan arsitektur dan keprofesian arsitek.
 5. BPJS Kesehatan
Memberi pelayanan kepersetaan badan usaha meliputi pendaftaran pemberi kerja berikut anggota keluarganya.
 6. PT Taspen
Menyediakan layanan informasi TASPEN, memberi informasi dan persyaratan klaim kepada peserta aktif, pensiun dan ahli warisnya, serta menangani keluhan peserta.
 7. Imigrasi
Memberi pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia/Paspor RI khusus permohonan penggantian paspor bagi masyarakat pemegang E-KTP kota Pekanbaru
 8. BPJS Ketenagakerjaan
Melayani peningkatan kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan, syarat kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada proses perizinan dan non perizinan, pelaksanaan pengenaan dan pencabutan sanksi administratif tidak mendapatkan pelayanan publik tertentu dan pemanfaatan data tertentu.
 9. PDAM
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota pekanbaru juga turut memberi pelayanan pelanggan untuk sambungan baru (SB) penyambungan kembali, Balik Nama (BN) dan jenis jenis pengaduan pelanggan lainnya.
 10. Samsat



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.

Melayani pembayaran pajak dan pengesahan STNK Tahunan.

11. Bapenda Riau

Melayani pembayaran pajak air permukaan dan pembayaran pajak alat berat.

12. Polresta Pekanbaru

Melayani pengurusan perpanjangan SIM,SKCK,dan SPTK (Layanan Kehilangan Barang)

13. Ikatan Notaris Indonesia

Melayani pembuatan/perubahan akta badan hukum PT,CV,Frima,yayasan Koperasi,Usaha Dagang,Lembaga dan perkumpulan,Perjanjian Sewa,Kerjasama dan perjanjian lainnya. Kemudian Akta perjanjian kredit.

14. Ikatan Pejabat Pembuat Akta(IPPA)

- a. Jual Beli
- b. Hibah
- c. Tukar Menukar
- d. Pemasukan ke dalam perusahaan
- e. Akta Pemberian Hak Tanggungan
- f. Surat Kuasa membebaskan Hak Tanggungan
- g. Akta Pembagian Hak Bersama
- h. Pemberian Hak Guna Bangunan (HGB) atau hak pakai atas tanah hak milik

15. Badan Pertahanan Nasional

Badan pertahanan nasional melayani penghapusan hak tanggung/Roya dan pertimbangan teknis dalam rangka izin lokasi

16. Kanwil DJP Riau

Melayani asistensi penyampaian SPT melalui E-filing dan layanan cetak ulang NPWP.

17. Kemenag Pekanbaru

Memberi pelayanan rekomendasi paspor umroh,haji,layanan informasi pendaftaran haji dan layanan informasi pendaftaran nikah.



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.

18. BNI

Melayani pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penyetoran maupun penarikan dan menyediakan layanan mesin anjungan tunai mandiri (ATM).

19. BRI

Melayani pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penyetoran maupun penarikan dan menyediakan layanan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

20. Bank Riau Kepri

- a. Pelayanan setor tunai
- b. Pelayanan penarikan tunai
- c. Pelayanan pembayaran retribusi
- d. Pelayanan PBB
- e. Pelayanan pajak,hotel, reklame,dan restoran

21. Disdukcapil Pekanbaru

Melayani pengurusan surat keterangan datang dan surat keterangan pindah

22. BKPSDM

Melayani pengurusan pelayanan pensiun

23. LPSE Pekanbaru

- a. Layanan penggunaan SPSE yang terdiri dari
 1. Layanan perubahan email penyedia
 2. Layanan perubahan password dan pemberian User ID Helpdesk Agency
 3. Layanan perubahan password dan pemberian User ID Auditor
 4. Layanan perubahan password dan pemberian User ID Helpdesk
 5. Layanan perubahan NPWP Penyedia
 6. Layanan perubahan data lelang-layanan pemberian informasi User ID penyedia



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.

7. Layanan perubahan data lelang-layanan pemberian data informasi User ID Penyedia
 8. Layanan penggunaan akses intranet di bidding room bagi pengguna
 9. Layanan pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait kendala sistem SPSE
 10. Layanan pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait pemeliharaan sistem SPSE
 11. Layanan Eskalasi permasalahan melalui aplikasi TTS
 12. Layanan Eskalasi permasalahan melalui email
 13. Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui telepon
 14. Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui TTS
 15. Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui email
 16. Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE di LPSE
 17. Layanan pendampingan Upload di Bidding Room
 18. Layanan perubahan jadwal batas akhir upload dan awal pada dokumen
 19. Layanan pengelolaan aset informasi
 20. Layanan registrasi dan verifikasi penyedia barang dan jasa
 21. Layanan prosedur uji forensik
 22. Layanan penanganan insiden infrastruktur SPSE
 23. Layanan penanganan insiden SPSE
 24. Instruksi kerja eror handling E-Procurement
- b. Layanan verifikator LPSE terdiri dari
1. Layanan pemberian informasi User ID penyedia
 2. Layanan registrasi dan verifikasi
 3. Layanan perubahan email penyedia
 4. Layanan perubahan NPWP penyedia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Layanan pengaktifan kembali akun penyedia

24. Bapenda pekanbaru

- a. Pembayaran pajak PBB
- b. Pembayaran pajak reklame
- c. Pembayaran pajak restoran
- d. Pembayaran pajak hotel
- e. Pembayaran pajak hiburan
- f. Pembayaran pajak parkir
- g. Pembayaran pajak PPJU
- h. Pembayaran pajak air tanah
- i. Pembayaran pajak galian C
- j. Pembayaran pajak sarang burung Walle

25. PT Pos Indonesia

- a. Jasa pengiriman dokumen dan barang
- b. Pelayanan jasa keuangan

26. Bea Cukai

Memberi pelayanan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat seperti informasi mengenai barang kiriman, ekspor maupun impor, dan berbagai informasi lainnya.

Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui OSS

1. Izin lokasi
2. Izin usaha jasa konstruksi
3. Izin lokasi pendirian SPBU
4. Izin mendirikan bangunan
5. Surat izin usaha perdagangan
6. Pendaftaran usaha perkebunan
7. Izin usaha perkebunan
8. Izin pemasukan dan pengeluaran hewan peliharaan
9. Pendaftaran usaha peternakan
10. Tanda daftar usaha pariwisata
11. Surat tanda pendaftaran waralaba



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

12. Tanda daftar gudang
13. Izin perluasan
14. Izin usaha industri
15. Izin penyelenggaraan angkutan orang
16. Izin usaha lembaga lembaga penempatan tenaga kerja swasta
17. Izin lembaga pelatihan kerja
18. Izin lingkungan
19. Izin pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun untuk usaha jasa
20. Izin mendirikan sekolah
21. Izin mendirikan rumah sakit
22. Izin operasional klinik
23. Izin operasional rumah sakit
24. Izin operasional laboratorium klinik umum dan khusus
25. Izin penyelenggaraan pengendalian vektor dan binatang pembawa penyakit
26. Surat izin apotek
27. Sertifikat produksi alat kesehatan dan PKRT
28. Izin usaha kecil dan mikro obat tradisional
29. Izin toko obat
30. Surat iziin toko alat kesehatan
31. Izin perusahaan rumah tangga alat kesehatan PKRT
32. Sertifikat produk pangan industri rumah tangga
33. Sertifikat distribusi alat kesehatan
34. Sertifikat distribusi farmasi

Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui PTSP

1. Penggunaan kekayaan daerah
2. Advis palnning
3. Izin peruntukan penggunaan tanah
4. Surat perjanjian pemakaian kios
5. Surat keterangan racun api\



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.

6. Surat keterangan fisik
7. Tanda daftar sebagai produsen/pengedar benih tanaman pangan dan hortikultura
8. Tanda pencatatan usaha perikanan
9. Izin usaha pengelolaan dan pengusahaan sarang burung wallet
10. Izin sub penyalur LPG3Kg
11. Izin usaha perdagangan kayu antar pulau
12. Tunda daftar industri
13. Surat izin perekam medis
14. Surat izin praktek perawat gigi
15. Surat izin kerja perawat gigi
16. Surat izin teknisi gigi
17. Surat izin tukang gigi
18. Surat izin praktik perawat
19. Surat izin kerja perawat
20. Surat izin praktik bidan
21. Surat izin kerja bidan
22. Surat izin praktik dokter
23. Surat izin praktek dokter gigi
24. Surat izin praktek dokter spesialis
25. Surat izin praktik intersip
26. Surat izin praktik dokter gigi spesialis
27. Perpanjangan izin pendaftaran lembaga pelatihan tenaga kerja asing
28. Izin bursa kerja khusus
29. Izin tempat pengelolaan makanan lauk sehat
30. Izin lembaga kesejahteraan sosial
31. Izin operasional puskesmas
32. Perizinan penyelenggaraan klinik pelayanan hemodialisa
33. Perizinan penyelenggaraan unit pelayanan hemodialisa
34. Izin optikal
35. Izin laboratorium optik
36. Surat terdaftar pengobatan tradisional



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.

37. Surat izin praktek pengobatan tradisional
38. Surat izin apoteker
39. Surat izin kerja apoteker
40. Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian
41. Surat izin kerja radiografer
42. Izin laboratorium
43. Surat izin kerja analisis kesehatan
44. Izin kerja refraksionis optisien
45. Surat izin kerja optometris
46. Surat izin praktik fisioterapis dan surat izin kerja fisioterapis
47. Surat izin praktik okupasi terapis
48. Surat izin kerja okupasi terapis
49. Surat izin unit transfusi darah
50. Surat izin praktik terapis wicara
51. Surat izin kerja terapis wicara
52. Izin praktek tenaga kesehatan tradisional
53. Surat izin praktek tenaga gizi
54. Surat izin kerja tenaga gizi
55. Surat izin kerja perawat anastesi
56. Laik hygiene depot air minum
57. Surat izin praktek ortosis prostetis
58. Surat izin kerja ortosis prostetis
59. Surat izin izin kerja tenaga sanitarian

Total keseluruhan 77 pelayanan dari instansi, lembaga dan swasta, serta terdapat 96 perizinan maupun perizinan dari OSS dan PTSP. Jadi masyarakat tinggal mengklik sesuai kebutuhan.⁵¹

⁵¹ Rusdi DKK. *Mewujudkan Smart City Mdani Melalui DPMPSTP Kota Pekanbaru*. Hlm 91-106



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.

D. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Pekanbaru

1. Visi

Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Prima

2. Misi

- a. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
- c. Mewujudkan prinsip good governance dalam pelayanan perizinan dan non perizinan
- d. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
- e. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal

E. Dasar Hukum dan Maklumat DPMPTS Kota Pekanbaru

1. Dasar Hukum

- a. UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- b. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayann Publik
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- d. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik
- e. Permendagri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu
- f. Permendagri nomor 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu daerah
- g. Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayannan publik
- h. Peraturan daerah kota pekanbaru nomor 9 tahun 2016 tentang pembentukan dan susuanan perangkat daerah kota pekanbaru



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.

- i. Peraraturan walikota pekanbaru nomor 109 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kota pekanbaru

2. Maklumat

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standart.

Struktur organisasi Mal Pelayanan Publik DPMPTSP Kota Pekanbaru

Tabel 1 kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Subbag

NO	NAMA	JABATAN
1.	Akmal Khairi, S.Th.I.,MH	Kepala Dinas
2.	F. Rudi Misdian,S.PI	Sekretaris
3.	Andreyan Laesia, SE	Kepala Subbag. Umum
4.	Fitrica Sari,SE	Kepala Subbag. Keuangan
5.	Kania Sefrina,S.Psi	Kepala Subbag. Program

Tabel 2 Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	1.	Dessy Triana,SE,M.Si	Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal
	2.	Muhammad Ridwan,S.Sos	Kepala Seksi Perencanaan Penanaman Modal
	3.	Anandhika Genesa,MM	Kepala Seksi Pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal
	4.	Astried Dwi Mulyanti,SE	Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Pelaksanaan Penanaman Modal

Tabel 3 Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal

1.	Rudi Juliandi, ST, M.Si	Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal
2.	Budi Wahidi, S.Sos, M.IP	Kepala Saksi Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal
3.	Baharudani, SE, M.Si	Kepala Seksi Verifikasi dan Pengelohan Data Penanaman Modal
4.	Hendri Yusalmi, S.Sos	Kepala Seksi Sistem iInformasi Penanaman Modal

Tabel 4 Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem

1.	Debby Puspa Sari, SE, M.Si	Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem
2.	Dina Meriza, SH	Kepala Seksi Pendataan
3.	Dra. Zainab	Kepala Seksi Pengolahan Arsip
4.	Ame Sulistia, S.IP	Kepala Seksi Pengembangan Sistem

Tabel 5 Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A

1.	Said Riza Fantoni, ST, MT	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A
2.	Masril Harzoni, ST, MT	Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I
3.	Maria Hastuti, SE, M.Si	Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II
4.	Fajri Hidayat, ST	Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III

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.

Tabel 6 Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B

1.	Yuniarti,SE	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B
2.	Mayanto,S.Sos	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I
3.	Mariza,SH	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II
4.	Vita Agustian Nazri,S.IP	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III

Tabel 7 Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C

1.	Tomi Rizoni,SE	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C
2.	Rini Eka Putri,SKM	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I
3.	Budi Afriyanti,S.Pd	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II
4.	Afriliana,S.Pd	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III

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.

Tabel 8 Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan

1.	Quarte Rudianto,SH	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
2.	Theresia Reza F,S.Kom	Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
3.	Hidayat Alfitri,SE	Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan
4.	R.Masrizal,SH	Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan

F. Logo DPMPTSP Kota Pekanbaru



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.

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang telah peneliti lakukan menghasilkan kesimpulan Perencanaan Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Untuk Meningkatkan Informasi Pelayanan Publik Kota Pekanbaru diidentifikasi menjadi 4 tahapan berdasarkan teori perencanaan komunikasi Model Cultip dan Center, yaitu:

1. Penemuan Fakta, dilakukan dengan cara mengkomunikasikan kepada masyarakat bahwa perkembangan zaman sekarang sudah menggunakan media online supaya memudahkan suatu pekerjaan dan menghemat waktu.
2. Perencanaan, bahwa yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru adalah dengan program sosialisasi pendukung untuk meningkatkan informasi pelayanan publik dan menaikkan kemauan masyarakat supaya bisa menggunakan media online yang di sediakan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru, ditambah lagi dengan menghadirkan program program pendukung secara online melalui media sosial DPMPTSP Kota Pekanbaru.
3. Komunikasi, komunikasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu menggunakan komunikasi langsung dan tidak langsung, komunikasi langsung yaitu menghadirkan masyarakat untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi tidak langsung menggunakan bantuan media sosial dan media massa.
4. Evaluasi, evaluasi dalam perencanaan komunikasi DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam meningkatkan informasi pelayanan publik, evaluasi dilakukan secara berjenjang, setelah pelaksanaan kegiatan selesai dilakukan atau suatu program berjalan dengan lancar, dan evaluasi komplek dilakukan 3 kali sebulan dan 1 kali setahun. Evaluasi penting dilakukan untuk mengetahui pencapaian DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam meningkatkan informasi pelayanan publik Kota Pekanbaru.

B. SARAN

1. Diharapkan pelaksanaan di DPMPTSP Kota Pekanbaru diperlukan adanya sosialisasi dari DPMPTSP Kota Pekanbaru tentang pemberian pelayanan kepada masyarakat supaya informasi yang ingin disampaikan, di terima dengan baik oleh masyarakat
2. Di harapkan untuk DPMPTSP Kota Pekanbaru bisa melakukan penyederhanaan prosedur untuk pemberi pelayanan agar prosedur yang dilakukan lebih efektif

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.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Devito Joseph.2007.*Komunikasi Antar Manusia*.(Jakarta:Profesional, Edisi Kelima)
- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2016)
- Bungin Burhan.2007.*penelitian kualitatif*,(Jakarta : Kencana)
- Cangara Hafied.2007. “*pengantar ilmu komunikasi*”(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Cangara Hafied 2010.,*Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi* (Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada)
- Cangara Hafied.2013.*Perencanaan Dan Strategi Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Cangara Hafied2017.*Perencanaan&strategi Komunikasi* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada)
- Darmadi Hamid.2014.*Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*,(Bandung: Alfabeta)
- Dr. Hasan Erlina.2010.”*Komunikasi Pemerintahan*”(Bandung: PT Refika Aditama)
- Dr.Rulli,M.Si.2017 *Teori dan Riset Media Siber*, (Jakarta:Kharisma Putra Utama)
- Gunawan Imam.2014.*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta:Bumi Aksara)
- Hendra.2013. *perencanaan komunikasi*(jakarta (PT Raja Grafindo persada)
- Hurmain.2008.*Metodologi Penelitian Untuk Bimbingan Skripsi*, (Pekanbaru:Suska Press)
- Kriyantono Rahmat.2017. *Teori Publik Relations perspektif Barat dan lokal*.(Jakarta:Kencana)
- Kriyantono Rahmat.2020. *Tenik Praktis Riset Komunikasi kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group)
- lattimorre,OtisBaskin,SuzetteT.Heiman,ElizabethL.Toth. 2010.*PublicRelations profesi dan praktik*,(Jakarta:SalembaHumanika)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site Ilmiah Universitas Sunan Sharif Kasim Riau

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

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

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

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

- Morissan.2013.*Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa* (Jakarta:Kencana Prenada Media Group)
- Mulyana Deddy.2005.“*Ilmu komunikasi : suatu pengantar,kedelapan*“(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya)
- Mulyana.2000.”*Ilmu Komunikasi*”
- Mulyana deddy.2008..*IlmuKomunikasisuatuPengantar*.(Bandung:Rosdakarya)
- Nasrullah Rulli.2014 ”*Teori dan Riset*”(Jakarta: Prenadamedia Group)
- Ngalimun,2017”*Ilmu Komunikasi Sebagai Sebuah Pengantar Praktis*”(Banjarmasin:Pustaka Bana,)
- Nong Uchana Efendy.2020..*Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*(Bandung:PT.Remaja Rosdakarya)
- Nurani Soyomukti.2012 “*PengantarIlmuKomunikasi*”
- P.Joko Subagyo.2011.*Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*,(Jakarta : Rineka Cipta)
- Pabundu M. Tika.2006.*Metodologi Riset Bisnis*(Jakarta: PT. Bumi Akasara)
- Rosady Ruslan.2006.*Manajemen Public Relations&Media Komunikasi*,(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada)
- Rusdi DKK.*Mewujudkan Smart City Mdani Melalui DPMPTSP Kota Pekanbaru*.
- Ruslan Rosady.2003.*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi:Konsep dan Aplikasi*.(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.)
- Ruslan,Rosady.2010.*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono.2013.*Penelitian Pendidikan*.(Bandung : Alfabeta)
- Sugiono.2012.*Memahami Penelitian Kualitatif*,(Bandung : Alfabeta)
- Suryabrata Sumadi.1995.*Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sutrisno Hadi.1087.*Metodologi Research*, (Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM)

Syarif Amri Hidayat.2015*Perencanaan Komunikasi Hakekat dan Implementasinya*,(Solo:PustakaItizam)

Thoha, Miftah, 1987, "*Perspektif Perilaku Birokrasi*"(Jakarta : Rajawali)

Tohirin.2012.*Metode Penelitian Kualitatif*.(Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Walid M. Rulli.2008"*Mewujudkan Good Governance di Provinsi Riau*"(Pekanbaru: Alaf Riau)

JURNAL

Ariyandi,Yunizir Djakfar, Akhmad Rosihan.2020. "*Strategi Komunikasi Polres OKU dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam program ZonaIntegritas*"(Jurnal Massa Volume 1Nomor1)

Junarto Pillar.2018.*Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Publik Satu Pintu Kabupaten Sangihe*. (Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volome 1 No. 1 Tahun)

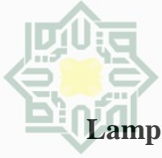
Marlanny Rumimpunu,2014 *Strategi Humas Dalam Mensosialisasikan Program Lisrik Pintar PT. PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo di Ranotana* (Jurnal Ilmu Komunikasi Volume III. No.1.)

WEB

Om Makplus, Kamus Besar Bahasa Indonesia. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/05/definisi-dan-pengertian-pengelolaan.html>. diakses pada 01 september 2021

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.



Lampiran I

Transkrip Wawancara

1. Apakah masyarakat sudah mendapatkan Informasi yang lengkap tentang penanaman modal ?
2. Dari tahun berapa penggunaan media online di gunakan di DPMPTSP Kota Pekanbaru?
3. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap proses atau kegiatan yang dilakukan di badan pelayanan terpadu penanaman modal ini secara online?
4. Apa tugas dari badan pelayanan terpadu penanaman modal?
5. Apa saja upaya yang dilakukan supaya informasi yang diberikan bisa diterima di masyarakat?
6. Program seperti apa yang dilakukan DPMPTSP untuk meningkatkan pelayanan publik?
7. Apa saja yang telah dipersiapkan untuk meningkatkan informasi pelayanan publik?
8. Apa tujuan selanjutnya yang akan dilakukan oleh badan pelayanan terpadu penanaman modal?
9. Apakah target bisa menerima pelayanan publik sesuai dengan apa yang telah dipersiapkan?
10. Apa perencanaan yang akan dilakukan oleh badan pelayanan terpadu penanaman modal ?
11. Dalam perencanaan tentu ada yang terlibat dalam hal tersebut,siapa saja yang dilibatkan di DPMPTSP?
12. Perencanaan tentunya bukan hanya satu,apakah ada perencanaan kedua,ketiga jika rencana pertama tidak terlaksana dengan baik?
13. Upaya apa yang akan dilakukan badan pelayanan terpadu ini supaya informasi yang ingin disampaikan kepada publik bisa diterima dengan baik?
14. Komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh DPMPTSP?
15. Apakah evaluasi itu penting dilakukan?
16. Setelah semua program dilakukan tentunya ada kekurangan dan keberhasilan evaluasi seperti apa yang dilakukan oleh DPMPTSP?
17. Hasil seperti apa yang di harapkan oleh badan pelayanan terpadu ini?
18. Evaluasi seperti apa yang akan dilakukan oleh badan pelayanan terpadu

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.

DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan ibu Nadya Vinandari selaku Konsultan Mal Pelayanan Publik (wawancara pada Maret 2022)



Gambar 2. Wawancara dengan ibu Indah Lubna selaku Konsultan Informasi Hepdesk Mal Pelayanan Publik (wawancara kamis, Maret 2022)

- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifur Kasim Riau



Gambar 3. Wawancara dengan ibu Theresia Reza selaku Kepala seksi Pengaduan dan Informasi Pelayanan (Maret 2022)



Gambar 4. Wawancara dengan bapak Junet selaku bagian IT Mal Pelayanan Publik (Maret 2022)

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.



Gambar 6. Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru (Marer 2022)

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.



UIN SUSKA RIAU

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-3286/Un.04/F.IV/PP.00.9/06/2021 Pekanbaru, 23 Juni 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Feby Angraini**

Kepada Yth.
Sudianto, M.I.Kom
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Feby Angraini** NIM. 11840321727 dengan judul "**Pengaruh Cyber Komunikasi Bawaslur Kota Batam Tentang Pengawasan Informasi Pemilu**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, M.A.
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Ketua Prodi Komunikasi

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 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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : B-145/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2022 Pekanbaru, 24 Januari 2022
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikumwr.wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa dating menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: FEBY ANGRAINY
N I M	: 11840321727
Semester	: VII (TUJUH)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

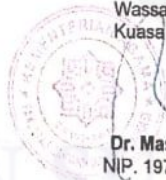
"Perencanaan Komunikasi Dinas Pemerintahan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Untuk Meningkatkan Informasi Pelayanan Publik Kota".

Adapun sumber data penelitian adalah :
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalam
Kuasa Dekan



Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 197106 12199803 1 003

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan



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.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/44708
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-145/Un.04.IV/PP.00.9/01/2022 Tanggal 24 Januari 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

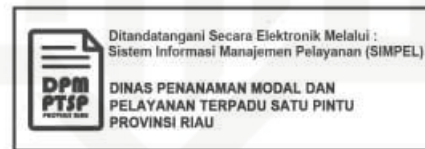
1. Nama	:	FEBY ANGRAINI
2. NIM / KTP	:	11840321727
3. Program Studi	:	ILMU KOMUNIKASI
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS PEMERINTAHAN BADAN PELAYANAN TERPADU PENANAMAN MODAL UNTUK MENINGKATKAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian	:	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 2 Februari 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/319/2022



- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang :
- Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/44689 tanggal 2 Februari 2022, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : FEBY ANGRAINI
2. NIM : 11840321727
3. Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
5. Jenjang : S1
6. Alamat : KOTO TUO, JR KOTO TUO DESA KOTO KACIAK KEC. BONJOL KAB. PASAMAN-SUMATERA BARAT
7. Judul Penelitian : PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS PEMERINTAHAN BADAN PELAYANAN TERPADU PENANAMAN MODAL UNTUK MENINGKATKAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan foto copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 2 Februari 2022



NIP. 19750715 199311 1 001

Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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