



- Halaman ini dilindungi Undang-Undang
- © Hak cipta milik UIN Suska
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau sebagian dari pokok pikiran, kesimpulan, dan rekomendasi tanpa mengutip sumbernya.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- an 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.



**INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH :**

**MUTIA RAHMA**

**NIM. 11870522138**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2022**



**INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Ekonomi dan  
Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH :**

**MUTIA RAHMA**

**NIM. 11870522138**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

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



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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : MUTIA RAHMA  
**Nim** : 11870522138  
**Program Studi** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
**Fakultas** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**Judul Skripsi** : INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU

**DISETUJUI OLEH**

**Dosen Pembimbing**

Fitria Ramadhani Agusti Nasutton, S.IP., M.Si  
 NIK. 130 717/057

Mengetahui

**DEKAN**

**Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**

Dr. Hj. Mahyarni, S.E., MM  
 NIP. 19700826 19993 2 001

**KETUA PRODI**

**Ilmu Administrasi Negara**

Dr. Khairunsvah Purba, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19781025 200604 1 002



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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mutia Rahma  
NIM : 11870522138  
Jurusan : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Provinsi Riau  
Tanggal Ujian : 21 Juni 2022

### Tim Penguji

Ketua  
Dr. Jhon Afrizal, S.HI, MA

Sekretaris  
Saipul Al Sukri, SE., M.Si

Anggota  
Afrizal, S.Sos., M.Si

Anggota  
Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP



- 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 mengemukakan 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 dibawah ini:

Nama : Mutia Rahma  
NIM : 11870522138  
Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 03 Desember 1998  
Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Prodi : S1 Ilmu Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* : **INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila 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.

Pekanbaru, 9 Juni 2022  
Yang membuat pernyataan



**MUTIA RAHMA**  
NIM. 11870522138

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



UIN SUSKA RIAU

© Himpunan Ilmiah UIN Suska Riau  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau isi dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau isi dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
  - 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

### INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU

OLEH :

**MUTIA RAHMA**  
**NIM. 11870522138**

Inovasi adalah proses kreatif membuat sesuatu hal yang baru atau memodifikasi yang sudah ada. Adapun rumusan masalah penelitian adalah bagaimana inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau, dan faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau dan untuk mengetahui apa saja faktor yang menghambat proses pelaksanaan inovasi perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau. Jenis penelitian skripsi ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian terdiri dari 3 orang pegawai DPMPTSP Provinsi Riau dan 5 orang masyarakat. Penelitian skripsi menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi agar mendapatkan hasil dari penelitian. Teknik analisa data kualitatif menggunakan cara reduksi data atau merangkum, penyajian data setelah direduksi kemudian penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian skripsi yang dilakukan penulis dapat dikatakan sudah berjalan baik, didukung oleh APBN dan APBD dari pemerintah. Terlihat dari masih berjalannya inovasi yang ditetapkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau sesuai dengan kriteria dari PERMENPAN-RB mulai membuat perubahan terhadap masyarakat, sistem inovasi yang diterapkan masih berjalan, manfaat yang dirasakan masyarakat sudah tidak perlu ke kantor untuk mengetahui proses perizinan, replikasi dapat dilakukan oleh dinas pelayanan lainnya dan inovasi ini masih berkelanjutan hingga saat ini. Namun masih ditemukannya beberapa kendala dalam pelaksanaan inovasi, Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi di DPMPTSP Provinsi Riau masih adanya pegawai kurang disiplin, masih adanya pegawai memberikan pelayanan kurang ramah kepada masyarakat, dan masalah jaringan internet tidak stabil.

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Perizinan dan Non Perizinan, DPMPTSP Provinsi 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.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah* *Robbil' alamin*, puji dan syukur kehadirat Allah SWT untuk segala nikmat, rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) PROVINSI RIAU”. Tidak lupa juga salawat dan salam penulis ucapkan untuk Nabi besar kita yakni Nabi Muhammad SAW semoga mendapatkan syafaatnya di hari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Tetapi banyak pihak yang memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

Salting teristimewa untuk kedua orangtua Ayah Ismail dan Ibu Effa Yanti, Terimakasih telah tulus merawat, mendidik dan membesarkan dan penuh pengorbanan kasih sayang secara moril maupun materil dan tak pernah putus untuk mendoakan ananda agar dapat mewujudkan cita-cita menjadi seorang sarjana. Berkat doa dan dukungan ayah dan ibu membuat ananda berhasil hingga saat ini maka skripsi ini dipersembahkan untuk ayah dan ibu tercinta. Terimakasih juga kepada saudara kandung penulis yaitu Bang Ridho dan Acin yang memberikan dukungannya selama ini kepada penulis.



Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis ingin mengucapkan terimakasih

1. Kepada Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Kepada Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Kepada Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Kepada Ibu Irdyanti S.IP., MA selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan nasehatnya kepada penulis.
5. Kepada Ibu Fitriah Ramadhani Agusti Nasution, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan serta ilmu yang sangat berarti sekali kepada penulis mulai dari proposal hingga skripsi ini selesai.
6. Kepada Bapak dan Ibu dosen di Program studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.
7. Kepada Ibu Vera Angelika O.K ST., MT selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A, yang telah berkontribusi dan memberikan informasi kepada penulis.
8. Kepada Ibu Rezkita Sawitri SE, selaku pegawai DPMPTSP Provinsi Riau, yang telah berkontribusi dan memberikan informasi kepada penulis.

9. Bapak Ade Firdaus S.Kom., M.IP selaku Fungsional Pranata Komputer Ahli Pertama DPMPTSP Provinsi Riau, yang telah berkontribusi dan memberikan informasi kepada penulis.

10. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga berharap karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya dan menjadi pembeda ilmu baru kedepannya.

11. Penulisan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Tetapi banyak pihak yang memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. *Wassalamualaikum Wr.Wb*

Pekanbaru, Juni 2022  
Penulis

Mutia Rahma

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Inovasi.....	9
2.1.2 Karakteristik Inovasi .....	11
2.2 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan .....	21
2.2.1 Standar Pelayanan .....	22
2.2.2 Azaz, Prinsip dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	23
2.2.3 Perizinan dan Non Perizinan .....	27
2.3 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).....	28
2.3.1 Fungsi dan Tugas DPMPTSP.....	29
2.4 Pandangan Islam tentang Inovasi Pelayanan.....	30
2.5 Penelitian Terdahulu .....	32
2.6 Definisi Konsep.....	34
2.7 Konsep Operasional .....	35
2.8 Kerangka Berfikir.....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Informan Penelitian .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6 Teknik Analisa Data.....	41



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
1.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	43
4.1.1 Sejarah Singkat.....	43
4.1.2 Wilayah Geografis.....	44
1.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	47
4.2.1 Logo Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	47
4.2.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	48
4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	49
4.2.4 Teknis Layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	49
4.2.5 Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.....	50
4.2.6 Pegawai Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	50
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
5.1 Inovasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	52
5.1.1 Memiliki Kebaruan.....	53
5.1.2 Efektif.....	60
5.1.3 Bermanfaat.....	64
5.1.4 Dapat Direplikasi.....	70
5.1.5 Berkelanjutan.....	73
5.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	77
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Inovasi DPMPTSP Tahun 2014-2017 .....	5
Tabel 1.2	Inovasi DPMPTSP Tahun 2018 .....	6
Tabel 1.3	Inovasi DPMPTSP Tahun 2019-2021 .....	6
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 2.5	Konsep Operasional .....	36
Tabel 3.6	Tabel Informan Penelitian.....	39
Tabel 4.7	Bidang PNP .....	50
Tabel 4.8	Nama Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau .....	51
Tabel 5.9	Jumlah Masyarakat Melakukan Perizinan dan Non Perizinan ....	53
Tabel 10	Fase Pencapaian Tujuan Efektifitas DPMPTSP .....	60
Tabel 5. 11	Realisasi Anggaran DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2021 .....	76

© Hak cipta sistem elektronik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

## DAFTAR GAMBAR

<p>© Hak cipta dan hak moral UIN Suska Riau          State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	
1. Dilarang mengutip, mengutip, atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa persetujuan dari pihak yang berkepentingan.	
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 1.1	13
Gambar 1.2	14
Gambar 1.3	14
Gambar 1.4	15
Gambar 1.5	15
Gambar 1.6	16
Gambar 1.7	16
Gambar 1.8	17
Gambar 1.9	17
Gambar 1.10	18
Gambar 1.11	18
Gambar 1.12	19
Gambar 1.13	19
Gambar 1.14	20
Gambar 4.15	47
Gambar 4.16	49
Gambar 5.17	59
Gambar 5.18	60
Gambar 5.19	64
Gambar 5.20	70
Gambar 5.21	73



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

## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Mulai dari kelahiran hingga kematian seseorang, dapat dikatakan bahwa kehidupan masyarakat tidak bisa dipisahkan dari segala jenis urusan yang berkaitan dengan pelayanan publik seperti urusan pendidikan, pendaftaran penduduk, kesehatan dan berbagai macam urusan lainnya. Membahas tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara publik, pengertian ini tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 ayat (1) tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik secara jelas menjadi tanggung jawab pemerintah untuk melayani seluruh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan serta hak seluruh masyarakat. Pelayanan publik terhadap masyarakat yang diberikan oleh lembaga instansi mulai mengalami peningkatan. Sebagaimana yang telah diketahui dahulu prosedur pelayanan publik yang telah dilakukan instansi pemerintah dapat dikatakan kurang efektif dan efisien serta masih adanya pegawai yang tidak ramah yang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dan tidak puas. Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang mampu memberikan layanan terbaik secara professional terhadap keperluan masyarakat. Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan beberapa inovasi pelayanan publik.



Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik secara jelas menjadi tanggung jawab pemerintah untuk melayani seluruh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan serta hak seluruh masyarakat. Sebagaimana yang telah diketahui prosedur pelayanan publik yang telah dilakukan instansi pemerintah dapat dikatakan kurang efektif dan efisien serta masih adanya pegawai yang tidak ramah yang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dan tidak puas. Kemudian, pegawai sering datang terlambat yang menunjukkan kurangnya disiplin waktu jika sudah tidak disiplin terhadap waktu maka akan timbul sering menunda membuat surat perizinan sehingga hasil dari penerbitan perizinan menjadi lambat tidak tepat waktu. Jika surat perizinan lambat di terbitkan masyarakat menilai bahwa pegawai kurang bertanggung jawab atas tugas yang mereka lakukan. Selain itu aturan yang dibuat tidak konsisten yang dilakukan oleh pegawai, tidak mengikuti aturan yang telah diterbitkan oleh pemerintah dan aspek kepastian waktu penerbitan perizinan masih tidak jelas sehingga kurang efektif dan efisien yang membuat masyarakat rugi waktu untuk menunggu surat perizinan akan di terbitkan.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa permasalahan yang sering dijumpai di tengah masyarakat pengurusan perizinan, lambatnya sistem perizinan pelayanan yang artinya para pegawai bekerja tidak sungguh-sungguh dan prosedur pelayanan tidak sesuai dengan ketentuannya, tidak fokusnya pegawai terhadap sistem pelayanan kepada masyarakat yang artinya pegawai lebih mendahulukan kepentingan pribadi ketimbang kepentingan masyarakat, aturan yang dibuat tidak konsisten dilaksanakan oleh pegawai yang artinya pegawai tidak melakukan

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian karya tulis di tanpa menandatangani 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak adanya kepastian waktu dan tanggal kesediaan pengurusan perizinan yang artinya tercantumnya waktu penyelesaian perizinan tidak sesuai realita yang di dapat oleh masyarakat lebih dari yang diestimasinya.

Mengingat kemajuan teknologi informasi dan munculnya kesenjangan sosial ekonomi, pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan publik yang berkelanjutan, dan inovasi layanan publik telah menjadi aspek penting di negara-negara di seluruh dunia (Bertot et al., 2016: 33).

Inovasi pelayanan publik merupakan perubahan pelayanan kelembagaan yang dapat mengubah kehidupan masyarakat dengan meningkatkan fasilitas dan solusi yang dibutuhkan masyarakat (Baimenov and Liverakos 2019: 328). Menurut Susanto (dalam Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 3, No. 11 : 1814-1820) Inovasi tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui tetapi juga dapat didefinisikan secara luas, menggunakan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

Menurut Asian Development Bank inovasi dalam (Marten Prasetyo Junior, 2016 : 6) adalah Sesuatu yang baru dapat digunakan dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan suatu peristiwa atau aktivitas; ini adalah konsep, proses, kemampuan yang menentukan keberhasilan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk menciptakan nilai bagi masyarakat. Menurut Ktsios dan Grigoudis (2020) inovasi layanan publik harus dijadikan sebagai alat strategi untuk meningkatkan nilai di sektor publik. Inovasi ditandai dengan:

1. Kebaruan (baik objektif atau subjektif)
2. Hubungannya dengan penemuan



3. Menjadi proses (inovasi) dan hasil dari proses itu (inovasi)
4. Diskontinuitas dengan paradigma organisasi, produk/jasa atau pasar yang berlaku (Osborne and Brown 2012 : 122)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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 memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan proses perizinan dan non perizinan yang mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap diterbitkannya izin dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Optimalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan menjadi agenda utama pemerintah, karena sejak tuntutan reformasi dan arus globalisasi, memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan kehidupan masyarakat yang mendorong pemerintah untuk memahami pentingnya perbaikan mutu pelayanan.

Tiap tahun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau melakukan inovasi untuk perbaikan pelayanan perizinan dan non perizinan agar mampu mendapatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat. Dengan adanya inovasi yang dilakukan dari yang dahulunya masih manual harus datang ke kantor dinas tetapi sekarang sudah bias melalui *online* yang membuat masyarakat tidak membuang-buang waktu untuk melakukan perizinan. Penggunaan teknologi yang inovatif dapat secara langsung mendukung tata pemerintahan yang baik melalui jangkauan, keterbukaan, dan efektivitas yang lebih besar dalam penyampaian layanan. Inovasi tersebut dapat muncul dari peningkatan kapasitas pemerintah untuk memungkinkan teknologi untuk kerangka



berperintah yang baik dan lembaga publik yang efisien, efektif, transparan, akuntabel, inklusif dan partisipatif (Meyerhoff Nielsen 2017 : 270)

Berikut adalah inovasi yang dilakukan DPMPTSP Provinsi Riau mulai tahun 2014-2021 :

**Tabel 1.1 Inovasi DPMPTSP Tahun 2014-2017**

No	Sebelum Berinovasi	Setelah Berinovasi	Tahun
1.	Masih menggunakan manual (word) kemudian di print dan diberikan kepada pemohon	Sistem Informasi Pelayanan (SIMPEL)	2014
2.	Menyimpanan menggunakan scan terlebih dahulu sehingga berbentuk hardcopy	Arsip Digital	2014
3.	Menggunakan kotak kritik dan saran yang di sediakan	Aplikasi E-Vote	2015
4.	Menggunakan kartu antrian	Sistem Antrian Digital	2015
5.	Pengurusan perizinan harus datang ke kantor	Perizinan Online	2015
6.	Menggunakan kotak kritik dan saran yang di sediakan	Pengaduan Online	2015
7.	Pengurusan perizinan harus datang ke kantor	Mobile Perizinan	2015
8.	Menggunakan kotak kritik dan saran yang di sediakan	Mobile Pengaduan	2015
9.	Menginput sistem data secara ketik manual	Barcode PNP (QR CODE)	2015
10.	Melacak surat hanya bias di sistem komputer kantor	Tracking Sistem PNP	2015
11.	Mendokumentasikan di perangkat masing-masing	E-Database PNP kab/kota	2016
12.	Hanya dapat di lihat di komputer pegawai kantor	Touch Screen PNP	2016
13.	Pegawai kantor harus bulak-balik memberitahukan jika ada surat pemohon yang masuk dan pemohon hanya dapat info jika datang ke kantor	SMS Gateway	2016
14.	Mahasiswa yang ingin melakukan riset dan penelitian harus datang ke kantor	SIPENASAKTI	2017

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



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

5.	Belum menggunakan sistem online	SKPD Online	2017
6.	Tanda tangan manual	E-Signiture PNP	2017

Sumber : DPMPTSP Provinsi Riau

**Tabel 1.2 Inovasi DPMPTSP Tahun 2018**

NO	Sebelum Berinovasi	Setelah Berinovasi	TAHUN
1.	Sistem aplikasi masih belum banyak untuk melakukan perizinan melalui <i>handphone</i>	Updating Perizinan Mobile	2018

Sumber : DPMPTSP Provinsi Riau

**Tabel 1.3 Inovasi DPMPTSP Tahun 2019-2021**

NO	Sebelum Berinovasi	Setelah Berinovasi	TAHUN
1.	Para investor melihat peluang investasi dengan cara ke kantor DPMPTSP	Aplikasi Riau Investment Canal (RIC)	2019
2.	Berkomunikasi bisa secara langsung dengan aparatur pelayanan DPMPTSP	Aplikasi Loker Virtual Perizinan (SIKETAN)	2020

Sumber : DPMPTSP Provinsi Riau

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelaksanaan inovasi DPMPTSP Provinsi Riau, dan ingin meneliti faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan inovasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau Oleh karena itu peneliti memilih judul **“Inovasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau”**



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau?
2. Faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan

dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menghambat proses pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti dalam penelitian in adalah untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang inovasi pelayanan perizinan dan non



perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk penyusunan skripsi dan sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana di Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Bagi Akademik

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan evaluasi untuk dapat melakukan inovasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB II LANDASAN TEORI

### 2. Inovasi

Konsep inovasi sangat penting bagi institusi yang beroperasi dengan jejaring social atau publik karena membangun hubungan antar sosial dan organisasi publik pemerintahan (Windrum 2008 : 22). Inovasi adalah proses menemukan dan mengimplementasikan sesuatu yang baru dalam situasi yang baru. Gagasan baru ini berbeda bagi kebanyakan orang karena sifatnya yang relative, apa yang dianggap baru, atau yang dianggap lama dalam satu konteks (Ellitan L. dan Rina A., 2009) mendefinisikan konsep inovasi sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang di dalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru.

Menurut Rogers (Rina 2013) Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru, dari satu unit adopsi ke unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank, inovasi itu baru, praktis dan efektif. Inovasi bukanlah suatu peristiwa atau kegiatan. Ini adalah konsep, proses, aplikasi, dan keterampilan yang menentukan keberhasilan organisasi. Inovasi membantu sektor publik menciptakan nilai dalam masyarakat. Inovasi adalah proses kreatif yang menciptakan pengetahuan dengan membuat penemuan baru dan memodifikasi yang sudah ada (Permenpan No 30 Tahun 2014). Menurut West (Ancok 2012:34) mendefinisikan inovasi sebagai penerapan prosedur baru yang dibuat untuk memberikan kelebihan untuk organisasi maupun masyarakat.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya
  - 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Inovasi yang berbentuk layanan merupakan perubahan bentuk dan desain atau layanan kepada publik (Muluk, 2008 :45). Inovasi erat kaitannya dengan sikap kreatif, yaitu sikap yang selalu merasa tidak puas dengan pendekatan yang lama, yang dikemas dan disampaikan melalui sarana “teknologi” yang lebih baik (Nesution & Kertajaya, 2018).

**1.1 Kriteria Inovasi**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018, inovasi memiliki beberapa kriteria yaitu :

1. Memiliki Kebaruan

Memiliki kebaruan yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Efektif

Efektif yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan

3. Bermanfaat

Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik

4. Dapat ditransfer/direplikasi

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
Sitiyanti, S. (2018). *Journal of Islamic Education and Research*, 1(1), 1-10.





Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya

5. Berkelanjutan

Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

- 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.

### 1.1.2 Karakteristik Inovasi

Inovasi memiliki karakteristik yang dapat mempengaruhi informasi dari masyarakat, (Hutagalung 2018) menjelaskan teori Rogers karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain

2. *Compability* atau kesesuaian

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja karena inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru, selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau kerumitan



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

Kompleksitas adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

### 2.1.3 Inovasi DPMPTSP Provinsi Riau

Ada 16 inovasi dari tahun 2014-2017 yang telah disebutkan diatas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau, berikut penjelasan dari 16 inovasi tersebut :

## 1. Sistem Informasi Pelayanan (SIMPEL)

Sistem Informasi Pelayanan (SIMPEL) adalah Aplikasi Pengolahan data perizinan secara komputerisasi menggunakan aplikasi web base dimulai dari penerimaan berkas permohonan, proses survey, sampai dengan penerbitan izin/rekomendasi, sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan.

Gambar 1.1



Form Login

Beranda

## 2. Arsip Digital

Arsip Digital merupakan fitur pengarsipan dokumen perizinan dan nonperizinan secara elektronik (soft copy) dengan proses scan terlebih dahulu, sehingga pencarian dokumen perizinan dan non perizinan menjadi lebih mudah dan penyimpanan dokumen lebih aman.

## 3. Aplikasi E-Vote

Aplikasi E-Vote adalah aplikasi penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan melalui tablet sehingga pemohon dapat menyentuh layar tablet untuk memberikan penilaian “puas”, “cukup”, “tidak puas” untuk pilihan “tidak puas” menampilkan pilihan “biaya”, “waktu”, “petugas”, “mekanisme”, “sarana” dan menampilkan grafik penilaian perlokot secara *real time* pada layar TV.

Gambar 1.2



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

Form Login

Beranda

### Sistem Antrian Digital

Sistem Antrian Digital, adalah aplikasi untuk mempermudah pemohon dalam mengantri pengurusan perizinan, sehingga pelayanan menjadi lebih tertib dan lebih adil.

Gambar 1.3

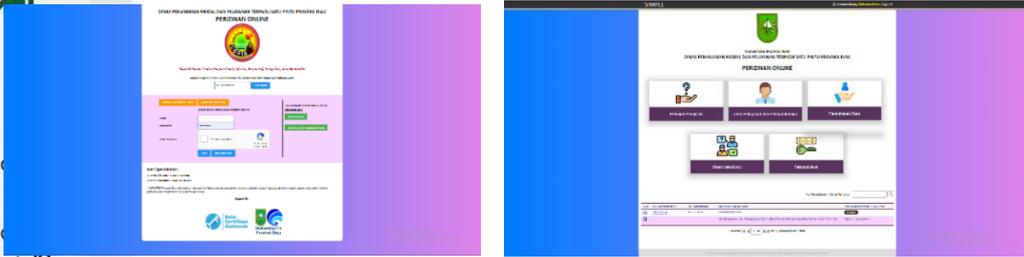


### Perizinan Online

Perizinan online, adalah aplikasi pelayanan perizinan secara online yang dapat diakses oleh pemohon melalui media internet dengan alamat *WEB/URL* <http://perizinan.dpmpptsp.riau.go.id> agar pemohon tidak perlu datang ke kantor DPMPPTSP untuk melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan.



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



Gambar 1.4

Form Login

Beranda

Pengaduan Online

Pengaduan Online, pengaduan online ini dapat diakses melalui internet dengan alamat web/url <https://dpmpptsp.riau.go.id> kemudian klik kolom pengaduan”

Gambar 1.5

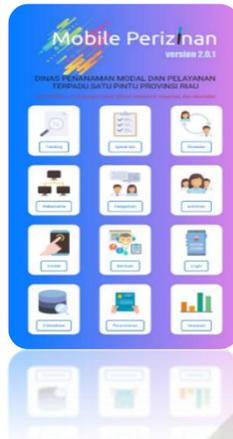


Mobile Perizinan

Aplikasi pelayanan perizinan secara online melalui aplikasi berbasis android yang dapat di download pada *playstore* dengan nama aplikasi “perizinan mobile DPMPPTSP Riau” agar pemohon tidak perlu datang ke kantor DPMPPTSP untuk melakukan pengurusan perzinan dan non perizinan.

- 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 1.6**



**Mobile Pengaduan**

Mobile pengaduan, sama dengan mobile perizinan yang mendownload terlebih dahulu aplikasi “perizinan mobile DPMPTSP Riau” bedanya jika ingin melakukan pengaduan maka pilih kolom “pengaduan” yang tertera pada layar *handphone* anda.

**Gambar 1.7**



**Barcode PNP (QR CODE)**

Barcode PNP (QR CODE), merupakan sebuah kode (QR CODE) yang berisikan link sesuai dengan pendaftaran perizinan dan non perizinan yang diletakkan pada setiap izin/rekomendasi, yang berfungsi sebagai keamanan dan identitas terhadap dokumen yang diterbitkan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

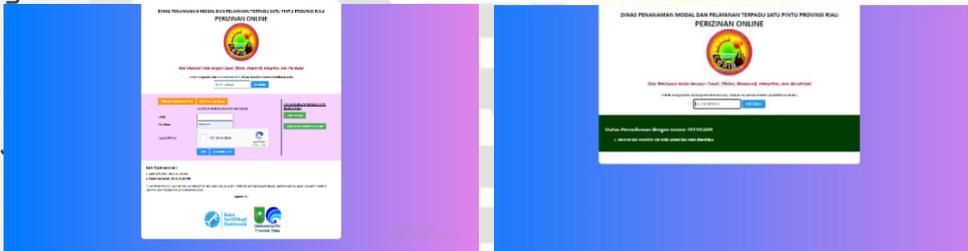
Gambar 1.8



10. Tracking System PNP

Tracking System PNP, merupakan layanan yang berfungsi untuk melacak status perizinan dan non perizinan yang diakses melalui media internet dengan alamat web/url <http://perizinan.dpmptsp.riau.go.id> sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk mengecek status perizinan yang masih dalam proses atau telah selesai.

Gambar 1.9



11. E-Database PNP kab/kota

E-Database PNP kab/kota, adalah integrasi system data perizinan dan Non perizinan yang diterbitkan oleh kabupaten/kota secara online yang dapat diakses melalui aplikasi SIMPEL dengan alamat web/url <http://simpl.dpmptsp.riau.go.id>

12. Touch Screen PNP

Touch Screen PNP, adalah aplikasi yang menyajikan data dan informasi jenis, persyaratan, dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan menggunakan panel layar sentuh (Touch Screen).

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

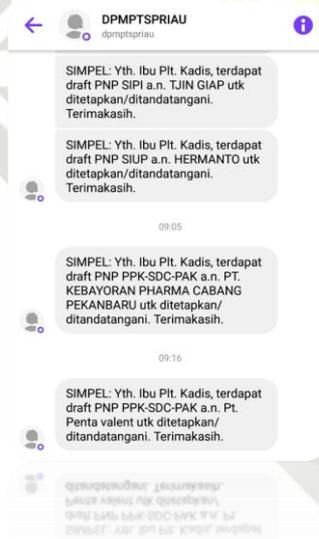
**Gambar 1.10**



### 13. Sms Gateway

Sms Gateway, merupakan layanan yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait status perizinan dan non perizinan.

**Gambar 1.11**



### 14. SIPENASAKTI

SIPENASAKTI adalah kepanjangan dari Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian yang di bangun dengan tujuan untuk membantu para mahasiswa dan peneliti dalam mengajukan izin penelitian/riset dengan mudah dan cepat tanpa harus mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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 mengurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

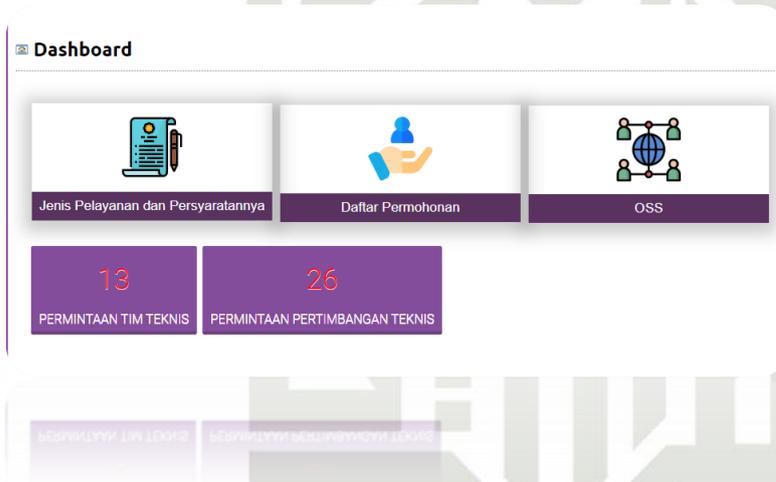
Gambar 1.12



15. SKPD Online

SKPD Online, adalah aplikasi untuk menyampaikan surat pengantar, pertimbangan teknis, BAP antara DPMPTSP dengan instansi teknis ataupun sebaliknya secara online yang dapat diakses melalui aplikasi SIMPEL.

Gambar 1.13



16. E-Signature

E-signature, adalah aplikasi tanda tangan elektronik yang digunakan untuk membuktikan keaslian identitas pengirim dari suatu pesan atau penandatanganan dari suatu dokumen berbasis web.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.14



Ada satu inovasi pada tahun 2018 yang telah disebutkan diatas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau, berikut penjelasan dari inovasi tersebut :

*Updating Perizinan Mobile*

*Updating Perizinan Mobile* melakukan perubahan bentuk dan perubahan desain aplikasi agar makin mempermudah pemohon untuk mengakses di *Handphone*.

Ada 2 inovasi dari tahun 2019-2021 yang telah disebutkan diatas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau, berikut penjelasan dari 2 inovasi tersebut :



#### 1. Riau Investment Canal (RIC)

Riau Investment Canal (RIC) adalah aplikasi system informasi potensi dan peluang investasi Provinsi Riau secara digital di alamat web/url <http://ric.dpmpptsp.riau.go.id/>

#### 2. Aplikasi Loket Virtual Perizinan (SIKETAN)

Aplikasi Loket Virtual Perizinan (SIKETAN) merupakan aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat/pelaku usaha pada saat pandemi covid-19 untuk berkomunikasi dengan aparatur pelayanan DPMPTSP Provinsi Riau secara virtual dengan mengakses : [siketana.dpmpptsp.riau.go.id](http://siketana.dpmpptsp.riau.go.id)

### 2.2 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Dalam Keputusan Menteri PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang- undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015:5)



Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan jasa pengelolaan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan untuk kepentingan umum. Layanan dibutuhkan oleh semua orang, namun kualitas layanan dibutuhkan untuk memberikan hasil yang diharapkan bagi semua pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan memuaskan pengguna (masyarakat) (Ani Sri Rahayu, 2018:208).

### 2.2.1 Standar Pelayanan

Standar Pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan layanan yang berkualitas (LAN, 2003). Pengertian yang sama tentang standar pelayanan ini juga terdapat dalam Permenpan No. 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan rancangan final Undang-undang Pelayanan Publik (Noorsyamsa 2009 : 6).

Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi:

1. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
4. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
5. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. Biaya pelayanan, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
7. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
9. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 2.2 Azas, Prinsip dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Semua azas, Prinsip, dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur juga dalam Keputusan Menteri PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

- A. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:
  1. Transparasi
  - Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

- 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. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

- B. Dalam proses pelayanan, prinsip-prinsip pelayanan juga diatur sebagai pedoman untuk mendukung proses kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut PERMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut :

Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik sederhana, dapat dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Kejelasan

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

- a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dapat menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

#### Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### Akurasi

Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### 5. Keamanan

Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian.

#### Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

#### Kemudahan akses

- 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.

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

11. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

C. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

Terpadu

a. Terpadu Satu Atap, Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

b. Terpadu Satu Pintu, Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

**Gugus Tugas**

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

**2.3 Perizinan dan Non Perizinan**

a) **Pengertian Perizinan**

Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang memberikan bukti legalitas menyatakan diizinkan atau tidak diizinkan seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

b) **Tujuan Perizinan**

Dari sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah:

1. Untuk melaksanakan peraturan



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

Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.

2. Sebagai sumber pendapatan daerah

Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan

Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

1. Untuk adanya kepastian hukum;
2. Untuk adanya kepastian hak;
3. Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin dengan mengikatkan tindakan-tindakan pada suatu sistem perizinan, pembuatan undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin.

c) Definisi Non Perizinan

Non Perizinan adalah Dokumen yang diberikan kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu tidak menyangkut aspek legalitas usaha.

**2.3 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

DPMPTSP Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 yang berubah menjadi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah di Provinsi Riau yang dirubah menjadi Peraturan Daerah Provinsi Riau



Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau.

DPMPTSP Provinsi Riau merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Provinsi Riau, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

**2.1 Fungsi dan Tugas DPMPTSP**

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

1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
2. Pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman



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

Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;

4. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; dan

5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya

#### 4.4 Pandangan Islam tentang Inovasi Pelayanan

Surat Al-Ra'd Ayat 11

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Terjemah Arti: Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.



Surat Al-Hasyr Ayat 18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Arti: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Inspirasi inovasi juga hadir dalam kisah Nabi Nuh yang diperintahkan baginya untuk membuat perahu untuk dapat digunakan penyelamatan diri disaat tertimpa air bah, sementara belum pernah ada dan tahu cara dan bentuk sebelumnya.

Surat Hud Ayat 37

وَاصْنَعِ الْفُلَکَ بِأَعْيُنِنَا وَوَحْيِنَا وَلَا تُخَاطِبْنِي فِي الَّذِينَ ظَلَمُوا إِنَّهُمْ مُّغْرَقُونَ

Dan buatlah bahtera itu dengan pengawasan dan petunjuk wahyu Kami, dan janganlah kamu bicarakan dengan Aku perihal orang-orang yang zalim itu. Sesungguhnya mereka nanti akan ditenggelamkan.” (QS. Hud, ayat 37)

Allah juga mendorong manusia untuk berpikir agar dapat menghasilkan sesuatu yang baru dan inovatif termasuk dalam playanan. Bahkan amat banyak dalam teks-teks sumber wahyu yang mendorong untuk berpikir secara kreatif dan inovatif dengan menggunakan kalimat "afalaa ta'qiluun, atau kalimat afala tafakaruun..." dan lebih banyak lagi.

Surat Baqarah Ayat 44

اتَّأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنْسَوْنَ أَنفُسَكُمْ وَأَنْتُمْ تَتْلُونَ الْكِتَابَ أَفَلَا تَعْقِلُونَ

Mengapa kamu menyuruh orang lain (mengerjakan) kebajikan, sedangkan kamu melupakan dirimu sendiri, padahal kamu membaca Kitab (Taurat)? Tidakkah kamu mengerti? (QS Al-Baqarah, Ayat 44)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**2.5 Penelitian Terdahulu**

Adapun beberapa penelitian terdahulu di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu**

<b>PENELITI</b>	<b>JUDUL</b>	<b>HASIL</b>	<b>PERBEDAAN</b>
Rifa Mei Masari. Prodi Magister Administrasi Negara, Universitas Airlangga. (2013)	Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih	Penerapan SmartCard sebagai inovasi di UPTD Bungurasih Purabaya Terminal dipatuhi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang ada, meskipun pelayanan masih perlu ditingkatkan.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah penelitian tersebut mengenai inovasi UPTD terminal Surabaya.
Prasetyo Junior, Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. (2016)	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanam Modal di BPPT Kota Semarang)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan penanaman modal yang diterapkan di BPPT, proses penerapan inovasi pelayanan penanaman modal serta hambatan-hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah penelitiannya dilakukan dalam kasus perizinan penanaman modal di BPPT Kota Semarang.
Maysari dan Hasim As'ari. Prodi Ilmu Administrasi Publik. Universitas Riau. (2021)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	inovasi pelayanan melalui Aplikasi Potensi Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai belum efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan aplikasi SIAPI	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah studi kasus berfokus kepada 1 aplikasi yaitu "SIAPI" untuk kemudahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa 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 atau sebagian dari pokok pikiran, kesimpulan, atau rekomendasi.
  - 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.

		belum sesuai dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers yaitu kesesuaian, inovasi berupa aplikasi sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman, namun fitur yang disediakan belum sesuai dengan keinginan pengguna	investasi.
Sukarmin. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Universitas Muhammadiyah Makassar. (2020)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (ADMINDUK INKLUSIF) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.	khas dari inovasi pelayanan publik melalui Adminduk Inklusif ini terletak pada penjemputan data difabel yang dilakukan dengan peralatan perekaman yang lengkap seperti di kantor, memiliki pelayanan cepat baik dan tanpa pungutan biaya untuk masyarakat difabel yang membutuhkan Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga, mengurangi angka masyarakat disabilitas yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah studi kasus berfokus kepada pembuatan administrasi kependudukan untuk penyandang disabilitas.
Mochammad Haidar Fayyadh. Program Studi Ilmu Politik. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. (2021)	Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19	pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya hampir semuanya dilakukan dengan cara online. Tidak hanya itu inovasi yang dilakukan yaitu	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah penelitiannya dilakukan dalam kasus E-KTP online karena di masa pandemi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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 mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber : Data Olahan 2022

		dengan cara membuka pelayanan E-KTP di tiap kelurahan agar tidak mengumpul jadi satu di Dispenduk dan Capil, lalu inovasi yang lainnya yaitu pelayanan delivey jadi untuk pengambilan E-KTP tidak perlu mengambil di Dispenduk dan Capil.	tidak dapat bertatap muka secara langsung.
--	--	---	--

Dari penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas yang memiliki tema yang sama namun berbeda dari yang diteliti oleh peneliti. Maka peneliti ingin meneliti “Inovasi Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau”. Peneliti ingin mengetahui perkembangan inovasi dari DPMPTSP Provinsi Riau dan Faktor yang menghambat dari perkembangan inovasi tersebut.

**6. Definisi Konsep**

Inovasi adalah berasal dari kata kerja bahasa Latin “innovare”, yang berarti pembaruan. Pengertian inovasi berarti memperbaharui atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Inovasi adalah tentang solusi baru atau lebih baik yang membawa nilai bagi masyarakat, perusahaan, dan individu

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undng-undang bagi setiap warga negara dan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan



administrasi yang disediakan oleh badan-badan pelayanan publik, yang secara khusus disediakan oleh setiap badan penyelenggara negara. , perusahaan, organisasi independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan instansi lainnya yang dibentuk hanya untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, agen dan setiap orang yang dipekerjakan dalam organisasi yang bertugas melaksanakan suatu tindakan atau rangkaian kegiatan resmi.

Perizinan dan Non Perizinan, Perizinan adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang memberikan bukti legalitas, menyatakan diizinkan atau tidak diizinkan seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Non Perizinan adalah Dokumen yang diberikan kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu tidak menyangkut aspek legalitas usaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur penunjang tugas tertentu dari Pemerintah Provinsi Riau, yang dipimpin langsung oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. DPMPTSP berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu.

## 2.7 Konsep Operasional

Untuk mempermudah menganalisa dan agar mendapat kesatuan pengertian dalam penelitian maka berikut konsep operasional yang digunakan :



Tabel 2.5 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018, memiliki kriteria sebagai berikut	Memiliki Kebaruan	a. Kebaruan b. Kreativitas
	Efektif	a. Hasil Yang Nyata dan Terukur
	Bermanfaat	a. Bermanfaat b. Memberikan Solusi Bagi Permasalahan Publik
	Dapat Direplikasi	a. Berpotensi Direplikasi
	Berkelanjutan	a. Berkelanjutan b. Dukungan Anggaran, Hukum dan Perundang-Undangan

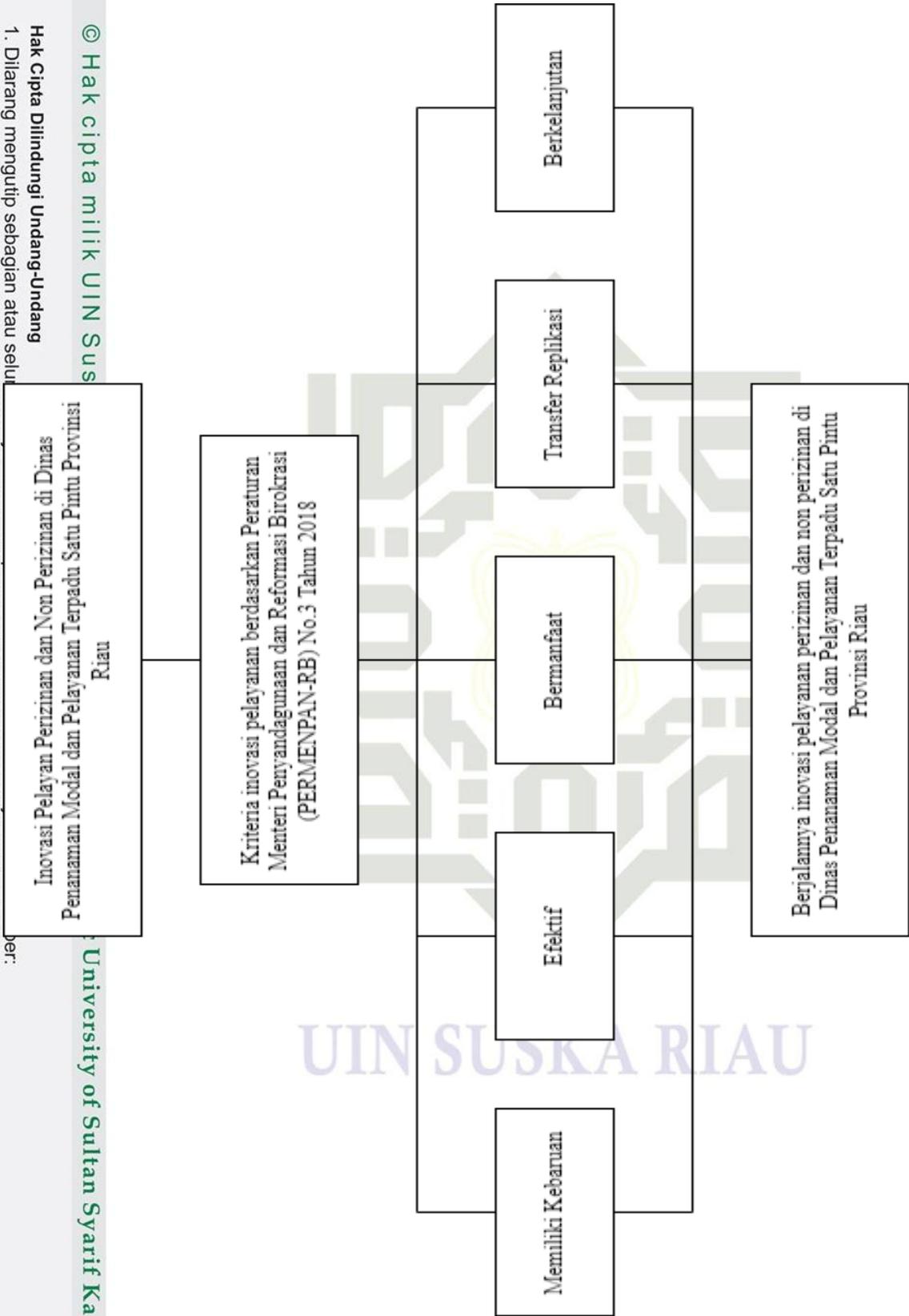
Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018.

### 3.8 Kerangka Berfikir

Kerangka Berfikir merupakan penjelasan terhadap hal apa saja yang menjadi permasalahan kemudian disusun berdasarkan tujuan masalah. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan dalam penelitian ini, gambaran kerangka pikir yang terkait inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan memiliki kriteria di dalam Peraturan Menteri Penyandagunaan dan Reformasi Birokrasi No.3 Tahun 2018.

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

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya:
    - 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2012:8) merupakan suatu metode penelitian kualitatif karena penelitian didasarkan pada kondisi alamiah. (Sugiyono, 2012:8) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai mandiri, baik satu atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan yang lain, yang diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis juga dengan kata-kata.

### 6.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.460 Komplek Kantor Gubernur, Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 2. Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id) Telp/Fax.(0761) 39064 / (0761) 39117. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2021 sampai selesai.

Alasan peneliti melakukan penelitian dilokasi tersebut karena setiap tahunnya DPMPTSP membuat sesuatu inovasi pelayanan, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian.

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



### 3.3 Jenis dan Sumber Data

1. Dilindungi Undang-Undang
- 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.

Data yang dipakai dalam penelitian ini, sesuai dengan tujuan penelitian telah disebutkan diatas maka data yang diperlukan antara lain:

#### Data Primer

Data primer dalam proses penelitian didefenisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian melalui (utama seperti informan melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sendiri. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dengan cara melakukan wawancara dengan responden terpilih. Wawancara yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya, agar membantu berjalannya wawancara dengan baik dan tidak keluar dari konflik dan tujuan yang telah ditentukan (Martono, 2015:65).

#### Data Sekunder

Data sekunder dimaknai sebagai data yang tidak diperoleh dari sumber pertama. Dalam hal ini, penulis berada dalam posisi bukan orang pertama yang mengumpulkan data. Maksudnya memanfaatkan data yang telah dikumpulkan pihak lain. Dalam hal ini seperti data berita, jurnal, buku-buku dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan untuk melengkapi data primer (Martono, 2015:65).

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang benar-benar mengetahui suatu masalah tertentu dan dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan dapat dipercaya. Informan penelitian dapat berupa pernyataan, informasi atau data yang



dapat membantu dalam memahami informasi tentang Inovasi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Untuk mengetahui informasi tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Adapun informan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.6 Tabel Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah (orang)
1.	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A	1
3.	Pegawai DPMPTSP	2
4.	Masyarakat	5
	Total	8

Sumber : Data Olahan Tahun 2022

### 5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mempengaruhi pengetahuan yang diperoleh saat melaksanakan penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan beberapa cara yang sesuai oleh kebutuhan penelitiannya (Sugiyono, 2014:137). Teknik pengumpulam data dilaksanakan mengenai ketika peneliti menyusun informasi dan data yang diperoleh yang selanjutnya berguna menemukan hasil jawaban dari rumusan masalah. Saat mengerjakan proposal ini peneliti memakai beberapa cara dalam pengumpulan data, berikut ini caranya :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan terkait suatu kondisi, keadaan maupun situasi yang sedang berkembang di lapangan yang menjadi sasaran observasi adalah aktor, tempat kejadian, waktu dan peristiwa. Guna menghimpun data dengan menggunakan observasi maka peneliti mencoba untuk mengamati perilaku dan proses kerja serta fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam suatu penelitian peneliti terlibat dalam kegiatan aktor yang sedang diamati, atau sebagai sumber penelitian.



Untuk mengumpulkan data secara observasi peneliti juga terjun secara langsung mengamati kegiatan pelaku utama untuk hasil pengamatan yang lebih akurat, dan sebagai hasil utamadari penelitian ini. Osbervasi ini dilakukan untuk mengamati inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Observasi ini dilakukan melihat secara langsung guna lebih menemukan data yang lebih jelas. Tujuan observasi ini untuk mengetahui terkait inovasi apa saja yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, kemudian mengetahui sejauh mana inovasi yang sudah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

#### Wawancara

Teknik wawancara adalah sebuah cara agar mendapatkan info lebih lanjut berhubungan dengan hasil temuan yang telah dilakukan peneliti kepada narasumber. Dengan cara tatap muka secara langsung berguna untuk mendapatkan hasil dan jawaban yang jelas dan *valid* dari narasumber yang telah diwawancarai.

Dalam pelaksanaan wawancara tersebut peneliti membawa kertas yang berisikan beberapa pertanyaan yang akan dijawab secara langsung oleh narasumber mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Untuk menyimpan hasil dari wawancara dengan narasumber maka peneliti mengabadikannya dengan merekam jawaban yang diberikan melalui telepon genggam atau *voice recorder* sebagai sumber data dari hasil penelitian ini.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau 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.



## Dokumentasi

Selain menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk mengumpulkan data, cara lain untuk memperoleh data dari narasumber adalah dengan cara dokumentasi. Pada dasarnya dokumentasi berkaitan pada hasil seperti informasi dan data yang sudah didapatkan berfungsi agar bisa mengetahui hasil penelitian yang sedang ditelusuri dengan bentuk dokumen atau apapun bersumber dari bahan pustaka (Rianto Adi, 2014:61).

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data melalui dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini contohnya seperti foto, maka dari itu peneliti menggunakan alat bantu kamera dari telepon genggam untuk mendokumentasikan setiap momen saat pengumpulan data sedang dilaksanakan.

## 2.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis suatu data penelitian yang relevan digunakan dalam suatu penelitian (Dendy Sugono, 2008:60). Analisis data adalah langkah terakhir dalam proses penelitian, dan dapat menginterpretasikan hasil, membuat saran, dan mencari solusi (Juliansyah Noor, 2011:163).

Langkah-langkah analisis data kualitatif sebagaimana yang dilakukan oleh Miles Dan Huberman (Martono, 2015: 11) Analisis data dapat digunakan cara sebagai berikut ini:

1. Reduksi Data Reduksi data berarti merangkum, mamilih hal hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan



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

demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data yang selanjutnya.

Penyajian Data Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lainnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan data verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

#### 1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 1.1 Sejarah Singkat

Dahulu pada awalnya Pekanbaru terkenal dengan sebutan nama "Senapelan" yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit Serdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Masjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanahatar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi "Pekan Baharu" selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin, mengutip, sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan yang sama tanpa izin penulisan ini tanpa merizinkan dan menandatangani terlebih dahulu dengan penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 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.



sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan "PEKAN BAHARU", yang dalam bahasa sehari-hari disebut PEKANBARU.

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

## 1.2 Wilayah Geografis

### a) Letak dan Luas

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.9 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 km<sup>2</sup> menjadi lebih kurang 446,50 Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 532,26 Km<sup>2</sup>.

Peningkatan kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkat pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Bergulirnya otonomi daerah pada tahun 2000 dan untuk terciptanya tertib pemerintahan serta pembinaan pada wilayah yang cukup luas ini, maka dibentuklah Kecamatan baru yang ditetapkan berdasarkan Perda Kota Pekanbaru No. 3 Tahun 2003 sehingga menjadi 12 kecamatan dan kelurahan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2016 menjadi 83 Kelurahan.

### b) Batas

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar.



### c) Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

### d) Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus. Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.

### e) Jarak Ibukota

Ibu kota Provinsi Riau adalah kota Pekanbaru yang jarak lurusnya dengan kota lain adalah sebagai berikut :

- Paluk Kuantan - Pekanbaru adalah ±118 km
- Rengat - Pekanbaru adalah ±159 km
- Sembilahan - Pekanbaru adalah ±21.3,5 km
- Bangkinang - Pekanbaru adalah ±51 km
- Pasir Pengaraian - Pekanbaru adalah ±132,5 km
- Bengkalis - Pekanbaru adalah ± 128 km
- Bagan Siapi-api - Pekanbaru adalah ±192,5 km
- Dumai - Pekanbaru adalah ±125 km.



f) **Visi dan Misi Kota Pekanbaru**

Visi kota Pekanbaru yaitu : **“Terwujudnya Pekanbaru sebagai Smart City yang Madani”** untuk dapat mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkanlah

Kota Pekanbaru tahun 2017-2022 sebagai berikut :

**Pertama** : Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang beriman, bertaqwa, sehat, berpendidikan, memiliki kompetensi yang tinggi serta menguasai teknologi, mandiri dan tangguh serta mampu berdaya saing di tingkat lokal, nasional dan internasional.

**Kedua** : Mewujudkan pembangunan masyarakat Madani, yaitu masyarakat yang disiplin, taat hukum, toleran, bersih memiliki semangat dan jiwa gotong royong dalam lingkup masyarakat berbudaya melayu, bermartabat, barmarwah, berkeadilan serta hidup rukun dan damai.

**Ketiga** : Mewujudkan Pekanbaru kota cerdas, melalui kreatifitas dan inovasi dengan dukungan teknologi dan infrastruktur dasar sebaik mungkin, yaitu jalan, air bersih dan sanitasi, listrik dan telekomunikas (alita) yang sesuai dengan kebutuhan kota, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat kota serta kualitas pelayanan yang cepat dan tepat.

**Keempat** : Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sektor unggulan yaitu jasa, perdagangan dan industri (olahan dan MICE).

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  
 UIN SUSKA RIAU  
 Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Kelima** : Mewujudkan lingkungan perkotaan yang bersih, sehat, asri, aman, nyaman dan damai, melalui pendekatan pembangunan yang ramah lingkungan dan berkelanjutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit.  
 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.460 Komplek Kantor Gubernur, Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 1&2. Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)  
 Telp/Fax:(0761) 39064 / (0761) 39117.

**4.2.1 Logo Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

Logo DPMPTSP Provinsi Riau terdiri dari tangan/tanah, api, air, bahaya/angin, dan lingkaran kuning keemasan. Adapun maksud dari gambar logo tersebut sebagai berikut :

**Gambar 4.15**



Sumber: [dpmptsp.riau.go.id](http://dpmptsp.riau.go.id)

- Gambar Tangan/Tanah : Gambar ini mencerminkan kebersamaan, perpaduan dan kerjasama (integritas)
- Gambar Api : Gambar ini mencerminkan keluesan, Tanggap (Responsif)



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

- Gambar Air : Gambar ini melambangkan Efisiensi
- Gambar Cahaya/Angin + Latar Lingkaran : Gambar ini melambangkan Kecepatan
- Latar Lingkaran Kuning Keemasan : Melambangkan Tanpa Pamrih, Free (Akuntabel)

## 2.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau sesuai dengan visi dan misi Gubernur Riau yang tercantum dalam Peraturan daerah Provinsi Riau Nomor 36 Tahun 2001. Visi dan misi DPMPTSP Provinsi Riau sebagai berikut :

- a) Visi DPMPTSP Provinsi Riau “Terwujudnya Riau yang berdaya saing, sejahtera, bermanfaat dan unggul di Indonesia (Riau Bersatu).”
- b) Misi DPMPTSP Provinsi Riau
  - Mewujudkan Sumberdaya Manusia yang Beriman, Berkualitas dan Berdaya Saing melalui Pembangunan Manusia Seutuhnya;
  - Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur Daerah yang Merata dan Berwawasan Lingkungan;
  - Mewujudkan Pembangunan Ekonomi yang inklusif, Mandiri dan Berdaya Saing;
  - Mewujudkan Budaya Melayu sebagai Payung Negeri dan Mengembangkan Pariwisata yang Berdaya Saing;
  - Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Pelayanan Publik yang Prima Berbasis Teknologi Informasi.





**4.2.5 Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan**

DPMPTSP Provinsi Riau memiliki beberapa bidang dalam perizinan dan non perizinan, berikut adalah bidang Perizinan dan Non Perizinan (PNP) :

**Tabel 4.7 Bidang PNP**

No.	Bidang Perizinan dan Non Perizinan
1.	(Pra riset/Riset/Penelitian) Ketenteraman dan Ketertiban Umum Sera Perlindungan Masyarakat
2.	Energi Sumber Daya Mineral
3.	Kehutanan
4.	Kelautan dan Perikanan
5.	Kesehatan
6.	Koperasi
7.	Lingkungan Hidup
8.	Pariwisata
9.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
10.	Penanaman Modal
11.	Pendidikan
12.	Perdagangan
13.	Perhubungan
14.	Perindustrian
15.	Perkebunan
16.	Pertanahan
17.	Pertanian
18.	Peternakan dan Kesehatan Hewan
19.	Sosial
20.	Tanaman Pangan

Sumber : DPMPTSP Riau 2022

**4.2.6 Pegawai Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau di bidang Perizinan dan Non Perizinan memiliki beberapa pegawai yang telah menjabat sejak tahun 2018, berikut adalah nama-nama pegawai di bidang Perizinan dan non Perizinan :

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 mengumpukan 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

**Tabel 4.8 Nama Pegawai DPMPTSP Provinsi 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 mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Nama Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau		Tahun
	Perizinan	Non Perizinan	
1.	Vera Angelika O.K., S.T., M.T	Ansari Kadir S.Ag., M.Si	2018
2.	Denny Luryanti S.Sos	Arsyad S.E., M.Si	2018
3.	Mussadat S.E., M.Si	Nuraini S.Sos., M.H	2018
4.	Apriantama Nugraha S.E., M.Si	Nurhayati S.E	2018
5.	Dade Riana S.T	Ermayati	2018
6.	Tengku Siska Emillya S.E	Khairiyah Purba	2018
7.	Dra. Elen Vaulina.S. M.,Eng	Fenti Mutia	2018
8.	Yuki Mahendra S.Pi., M.Si	Norita Putri	2018
9.	Yusniar S.Sos	Dwi Morita S.E	2018
10.	Mimilia Khasmi S.E	Farman S.Sos	2018
11.	Erick Wedi.S. S.Hut	Suhaini S.E	2018
12.	Anton Haka S.Sos., M.Si	-	2018
13.	Dafriandi S.Hut., M.Si	-	2018
14.	Ardi Hazra S.Hut	-	2018
15.	Masdepi S.Pi	-	2018
16.	Riska Rahma Yunizar S.STP	-	2018
17.	Tengku Marisa Luthfi S.Sos	-	2018
18.	Yessi Oktaviani S.Sos	-	2018
19.	Dina Testi Rena S.Sos	-	2018

Sumber : Data Pegawai DPMPTSP PNP 2022



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, menurut hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan dalam pengukuran 5 kriteria inovasi menurut PERMENPAN-RB No.3 Tahun 2018. Kebaruan yang dimiliki oleh DPMPTSP Provinsi Riau sudah mulai membuat perubahan terhadap pelayanan kepada masyarakat, kebaruan tersebut berupa sistem online yang sedang dijalankan oleh DPMPTS Provinsi Riau hingga saat ini.

Sistem inovasi yang telah diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau sudah efektif dibuktikan dengan masyarakat tidak perlu untuk melakukan permohonan perizinannya ke kantor, cukup menggunakan *smartphone* saja ketika dimanapun berada sesuai jam operasional kantor. Inovasi DPMPTSP Provinsi Riau sudah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, selain tidak perlu ke kantor manfaat selanjutnya untuk mengetahui proses perizinan tersebut dapat dipantau dari *smartphone* unruk berkas pengurusan juga tidak perlu menggunakan *hardcopy* lagi cukup dengan *upload* berkas tersebut ke dalam aplikasi DPMPTSP.

Untuk replikasi beberapa dinas pelayanan lainnya sudah menggunakan sistem online, replikasi ini biasanya dipelajari untuk diterapkan pada dinas tersebut gunanya demi kemajuannya dan mempermudah masyarakat dalam

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



pengurusan. Sistem yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Riau ini sudah berjalan efektifnya sejak 2016 dan berkelanjutan hingga saat ini.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi DPMPTSP sebagai berikut :

Masih adanya pegawai yang kurang disiplin dalam segi waktu maupun dalam melaksanakan tugasnya.

Masih adanya pegawai pelayanan kurang ramah memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Sistem online yang dilakukan DPMPTSP mengharuskan untuk menggunakan jaringan *internet*, jika jaringan *internet* terganggu maka akan terhambat juga pekerjaan yang sedang dilakukan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau mendapatkan dukungan sarana prasarana dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dapat meningkatkan tugas dan fungsi pelayanan DPMPTSP. Penting juga dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus disiplin dan berintegritas.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran untuk Inovasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Provinsi Riau, sebagai berikut :

1. Inovasi yang telah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Riau ini hendaknya selalu mempertahankan dan melakukan pembaharuan pelayannya agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.



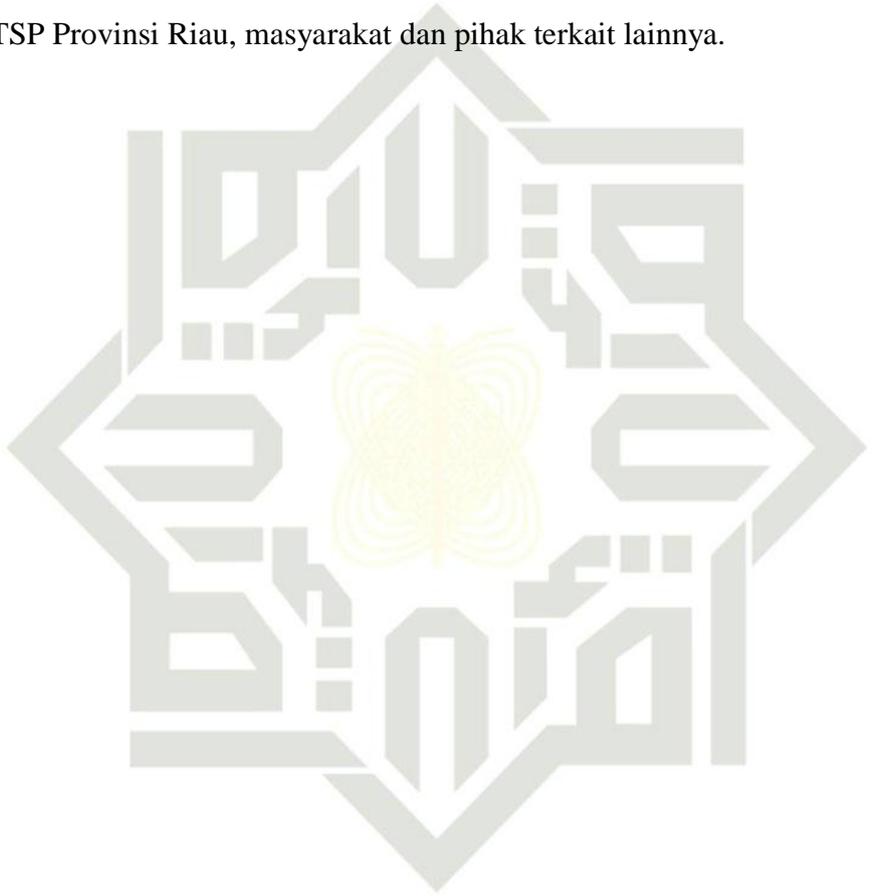
Untuk pegawai di DPMPTSP Provinsi Riau agar melakukan inovasi dan fleksibel dalam melayani masyarakat.

Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau agar dapat meningkatkan kinerjanya demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kemudian penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak terkhusus Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau, masyarakat dan pihak terkait lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

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





- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Naution AH; Kertajaya H. 2018. *Inovasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Orsyansa Djamara, Dkk. 2009. *Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta : Kajian Pustaka
- Osborne, Stephen P., and Kerry Brown. 2012. *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations* *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*.
- Rahayu Ani Sri. 2018. *Pengantar Pemerintahan Daerah: Kajian Teori, Hukum dan Aplikasinya*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rianto Adi. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Rugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Windrum, Paul. 2008. "Innovation and Entrepreneurship in Public Services." *Innovation in Public Sector Services: Entrepreneurship, Creativity and Management*.
- Martens Prasyto Junior. 2016. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegor Semarang.
- Minarnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bunurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1.
- Maysara, Hasim. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai*. Volume 3.
- Mochamad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, Dkk. 2015. *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri Di Stasiun Besar Malang)*. *Jurnal Administrasi Publik*, Universitas Brawijaya



**Peraturan Menteri dan Undang-Undang**

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

© Himpunan Ilmiah NISUSKA RIAU  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Permenpan No 30 Tahun 2014

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006. Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Menteri Penyandanggunaan dan Reformasi Birokrasi No.3 Tahun 2018

Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 ayat (1) Tahun 2009

**Internet**

Hestanto. Tinjauan Umum Tentang Perizinan.

<https://www.hestanto.web.id/tinjauan-umum-tentang-perizinan/>. (Diakses pada tanggal 7 November 2021)

DPMPTSP. Tentang DPMPTSP Provinsi Riau.

<http://dpmptsp.riau.go.id/webnew/statis/tentang-dpmptsp-provinsi-riau>. (Diakses November 2021)



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

**PEDOMAN WAWANCARA**

**INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU**

**UNTUK : INSTANSI**

**1. Memiliki Kebaruan**

1. Apakah inovasi pelayanan di DPMPTSP PROV RIAU ini adalah sesuatu yang baru?
2. Apakah masyarakat telah mengetahui tentang inovasi pelayanan di DPMPTSP PROV RIAU ini?

**2. Efektif**

1. Bagaimana sistem pelayanan di DPMPTSP PROV RIAU apakah sudah efektif untuk pelayanan kepada masyarakat saat ini?
2. Apakah ada hasil nyata dari efektifnya pelayanan DPMPTSP PROV RIAU?

**3. Bermanfaat**

1. Apakah dengan adanya inovasi pelayanan DPMPTSP PROV RIAU mampu memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat, swasta dan pemerintah lainnya?
2. Apakah DPMPTSP PROV RIAU dapat menyelesaikan masalah pelayanan yang terjadi? (contoh : Pengurusan yang berbelit-belit, pengurusannya yang lama karna kondisi)

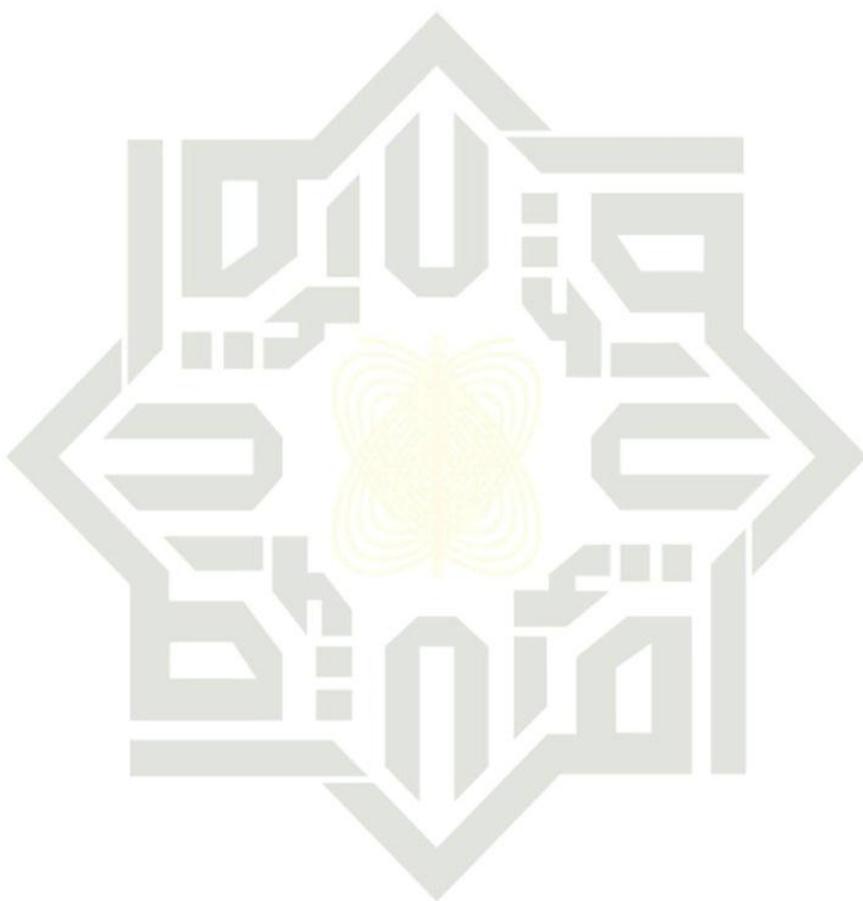
**4. Dapat direplika**

1. Apakah inovasi pelayanan di DPMPTSP PROV RIAU dapat dieplika oleh dinas pelayanan publik lainnya?
2. Apa saja yang dapat direplikasi dari inovasi DPMPTSP PROV RIAU ini?

1. Apakah inovasi DPMPTSP PROV RIAU berkelanjutan?
  2. Apakah DPMPTSP PROV RIAU ada mendapat dukungan anggaran, sarana dan prasarana, hukum dan peraturan perundang-undangan untuk pelayanan yang berkelanjutan?
- 3. Apa faktor penghambat dalam melakukan pelayanan pada DPMPTSP PROV RIAU?**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebarkan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### 4. Dapat ditransfer

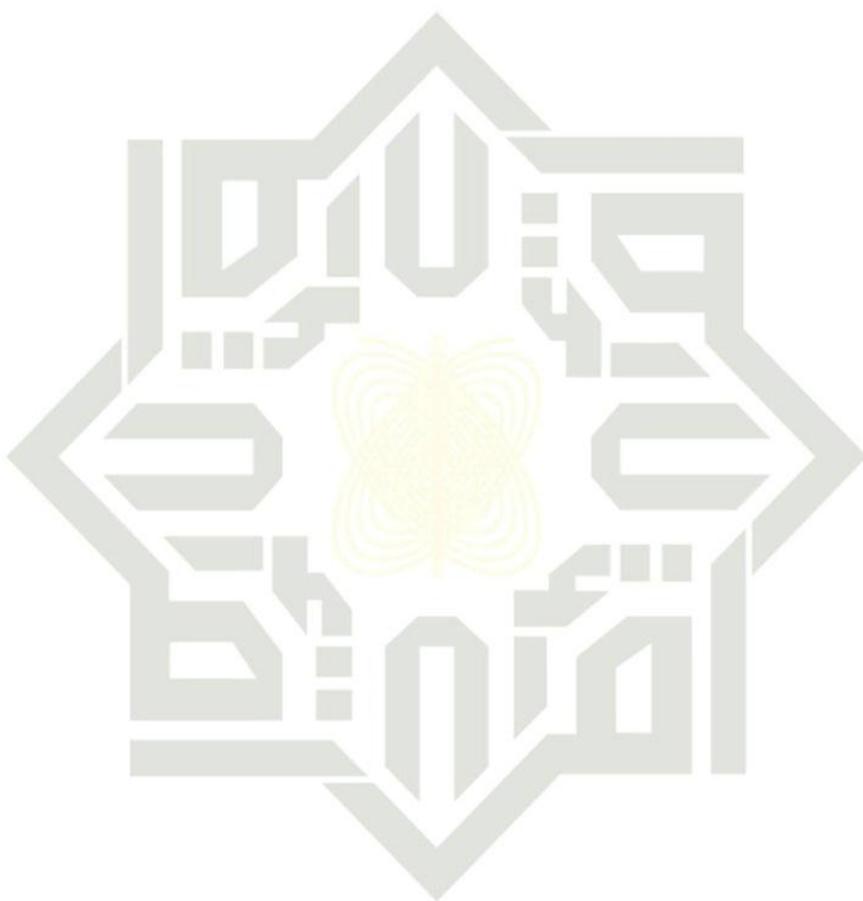
1. Apakah setuju atau tidak bapak/ibu inovasi yang ada di DPMPTSP ini juga di contoh oleh daerah lainnya?

#### 5. Berkelanjutan

1. Apakah menurut bapak/ibu inovasi pelayanan perizinan di DPMPTSP PROV RIAU dilanjutkan pada kedepannya atau ditiadakan saja?

#### Hak Cipta dan 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 WAWANCARA KEPADA PEGAWAI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU

© Hak

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



Keterangan : Wawancara dengan Kepala Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A.



Keterangan : Wawancara dengan pegawai DPMPTSP Provinsi Riau

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



*Keterangan : Wawancara dengan pegawai DPMPSTP Provinsi Riau*

UIN SUSKA RIAU

## DOKUMENTASI WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumunkan 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

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



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



Wawancara dengan beberapa masyarakat yang mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau.

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

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

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.

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/530/2022 Pekanbaru, 14 Januari 2022 M  
 Sifat : Biasa 10 Jumadil Akhir 1443 H  
 Lampiran : -  
 Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
 Yth. **Fitria R. A. Nst, S.IP, M.Si**  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Mutia Rahma  
 NIM : 11870522138  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Inovasi Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Riau**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
 Pengembangan Lembaga,



**Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si**  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & li Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend Sudirman No.460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, Pekanbaru  
 Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR : 800/DPMPTSP-Sekt/ 258

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MAILIRIANDI S, STP, M.Si**  
 NIP : 19770505 199511 1 001  
 Pangkat/Gol : Pembina Tk. I (IV/b)  
 Jabatan : SEKRETARIS  
 Unit Kerja : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
 PINTU PROVINSI RIAU

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : **MUTIA RAHMA**  
 No. Mhs : 11870522138  
 Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU  
 Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau, sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul :

**“INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU”**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 02 Juni 2022

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU  
 SEKRETARIS,



MAILIRIANDI S, S.STP, M.Si  
 Pembina Tk. I (IV/b)  
 NIP. 19770505 199511 1 001

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



**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 : [dpmpptsp@riau.go.id](mailto:dpmpptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/44947  
 TENTANG



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

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/522/2022 Tanggal 14 Januari 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1.04.02.01

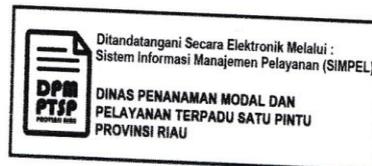
- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : MUTIA RAHMA   |
| 2. NIM / KTP         | : 11870522138   |
| 3. Program Studi     | : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : S1  |
| 5. Alamat            | : JALAN GARUDA NO.39 LABUHBARU TIMUR PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : INOVASI PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU                                |

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 : 7 Februari 2022



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang bersangkutan



- Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip, mendistribusikan, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dokumen ini tanpa izin tertulis dari UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip, mendistribusikan, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dokumen ini tanpa izin tertulis dari UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengutip, mendistribusikan, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dokumen ini tanpa izin tertulis dari UIN Suska Riau.



## RIWAYAT HIDUP

**Mutia Rahma**, lahir di Pekanbaru 03 Desember 1998. Anak kedua dari tiga bersaudara dari Bapak Ismail dan Ibu Effa Yanti. Penulis memulai pendidikan di SDN 012 Pekanbaru dan tamat di tahun 2011. Kemudian lanjut bersekolah di SMP N 17 Pekanbaru dan tamat di tahun 2014. Melanjutkan pendidikan lagi di SMK N 3 Pekanbaru tamat tahun 2017. Selanjutnya pada tahun 2018 penulis mendaftar kuliah melalui jalur

BMPTN dan memilih di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Di tahun 2021 penulis melaksanakan PKL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dimulai dari tanggal 1 Februari 2021 sampai dengan 15 Maret 2021. Kemudian pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2021 penulis melaksanakan KKN di jalan Nurul Iman III, Kelurahan Labuh Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki, Pekanbaru.

Penulis melaksanakan Seminar Proposal pada tanggal 22 Desember 2021, tahap selanjutnya penulis melaksanakan ujian akhir sidang Munaqasah pada tanggal 01 Juni 2022 dengan judul skripsi “Inovasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMP/SP) Provinsi Riau” di nyatakan lulus dengan predikat Cum Laude dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.