

**REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) PROVINSI RIAU**

© Hak cipta milik UIN Suska

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau bagian dari karya tersebut 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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

VEBBY FABELLA

NIM. 11870522131

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS KONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022



UIN SUSKA RIAU

**REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

VEBBY FABELLA

NIM. 11870522131

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022

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

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : VEBBY FABELLA
NIM : 11870522131
PRODI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU

DISETUJUI OLEH
Dosen Pembimbing

Afrinaldy Rustam, S.IP., M.Si
NIP.19740420 201411 1 001

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP.19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunyah 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 : Vebby Fabella
 NIM : 11870522131
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau
 Tanggal Ujian : 20 Juli 2022

Tim Penguji

Ketua
 Dr. Jhon Afrizal, S. HI, MA

Sekretaris
 Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si

Anggota
 Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc

Anggota
 Virna Museliza, SE., M.Si



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.

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : VEBBY FABELLA
 NIM : 11870522131
 Tempat/Tgl. Lahir : PEKANBARU, 18 NOVEMBER 1999
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Prodi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PEMAYAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPIMPTSP) PROVINSI RIAU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 26 Juli 2022.

Yang membuat pernyataan



*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



ABSTRAK

PERAN REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU

OLEH :

VEBBY FABELLA
NIM. 11870522131

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Peran Reformasi Birokrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dan faktor-faktor penghambat reformasi birokrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan indikator birokrasi bersih, efektif dan efisien, produktif dan sejahtera menurut Serdamayanti. Metode penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa yang dijalankan oleh DPMPTSP Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik. DPMPTSP melakukan perubahan dan menghilangkan penyimpangan seperti KKN, mewujudkan zona integritas, bersifat transparan dan inovatif. Namun demikian masih ada pengaduan beberapa dari masyarakat yang merasakan pelayanan yang kurang efektif dan efisien karena pegawai yang kurang responsif dan berbelit-belit.

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik

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



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

ABSTRACT

THE ROLE OF BUREAUCRACY REFORM IN IMPROVING PUBLIC SERVICES AT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) RIAU PROVINCE

BY :

VEBBY FABELLA
NIM. 11870522131

This research is motivated by the Role of Bureaucratic Reform. The purpose of this study was to determine the role of bureaucratic reform in improving public services at the Riau Province Investment Office and One Stop Integrated Service and the inhibiting factors for bureaucratic reform at the Riau Province Investment and One Stop Integrated Service Office. This study uses indicators of a clean, effective and efficient bureaucracy, productive and prosperous according to *berdamayanti*. This research method uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques are Observation, Interview and Documentation. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that what is being carried out by the Riau Province DPMPTSP has been running well. DPMPTSP makes changes and eliminates irregularities such as KKN, creates a zone of integrity is transparent and innovative. However, there are still some complaints from the public who feel that the service is less effective and efficient because the employees are less responsive and convoluted.

Keywords: Bureaucratic Reform, Public Service

UIN SUSKA RIAU



KATA PENGANTAR

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

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Peran Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Riau”**, shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan pejuang islam yang senantiasa berjuang di jalan Allah SWT.

Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sastra (S1) pada prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama menyelesaikan skripsi ini penulis menemukan berbagai rintangan. Namun karena niat, semangat, motivasi, arahan, bimbingan dan doa kedua orang tua Ayahanda Rohmat Dhani Kusworo dan Ibunda Eza Susanti tercinta yang tak pernah putus agar ananda dapat mewujudkan cita-cita menjadi seorang sarjana, maka skripsi ini dipersembahkan untuk Ayah dan Ibu tercinta. Terimakasih juga kepada Suami tersayang Muhammad Iskandarsyah yang telah membimbing, mendoakan dan memberi dukungan baik secara moral dan materil kepada penulis.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara S1, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara S1, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Irdayanti, S.IP, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, fikiran serta masukan bagi penulis selama masa perkuliahan.

Bapak Afrinaldy Rustam, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenaan meluangkan waktu, tenaga, fikiran serta masukan-masukan yang sangat berarti sekali bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Bapak/ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

8. Teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Lokal D angkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih telah menjadi keluarga kedua selama proses perkuliahan

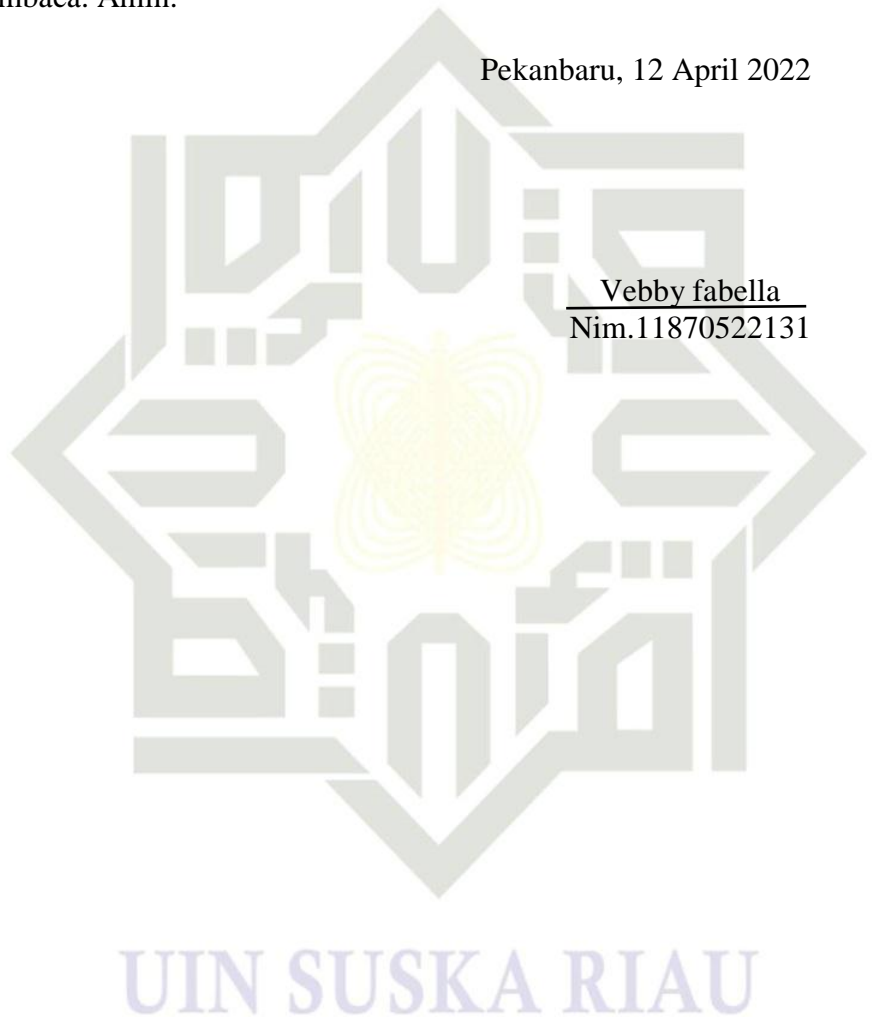
9. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini diwaktu yang tepat.

- 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.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari apa yang dikatakan sempurna, sebagaimana kata pepatah tak ada gading yang retak dan tak ada manusia yang salah. Karena sempurna itu hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Pekanbaru, 12 April 2022

Veby fabella
Nim.11870522131



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
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.



DAFTAR ISI

© Hak cipta dimiliki 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 mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI i

DAFTAR TABEL iv

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

REKAPITULASI 6

1.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penulisan 11

1.4 Manfaat Penelitian 11

1.5 Sistematika Penulisan 12

BAB II 14

FUNDAMENAL TEORI 14

2.1 Reformasi 14

2.2 Birokrasi 15

2.3 Reformasi Birokrasi 18

2.3.1 Reformasi Orde Lama 18

2.3.2 Reformasi Birokrasi Orde Baru 19

2.3.3 Pasca Reformasi Birokrasi 20

2.4 Reformasi Birokrasi Dalam Perspektif Islam 23

2.6 DPMPTSP Provinsi Riau 28

2.7 Penelitian Terdahulu 30

2.8 Defenisi Konsep 34

2.9 Konsep Operasional 35

BAB III 38

METODE PENELITIAN 38

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian 38

3.2 Jenis Penelitian 38



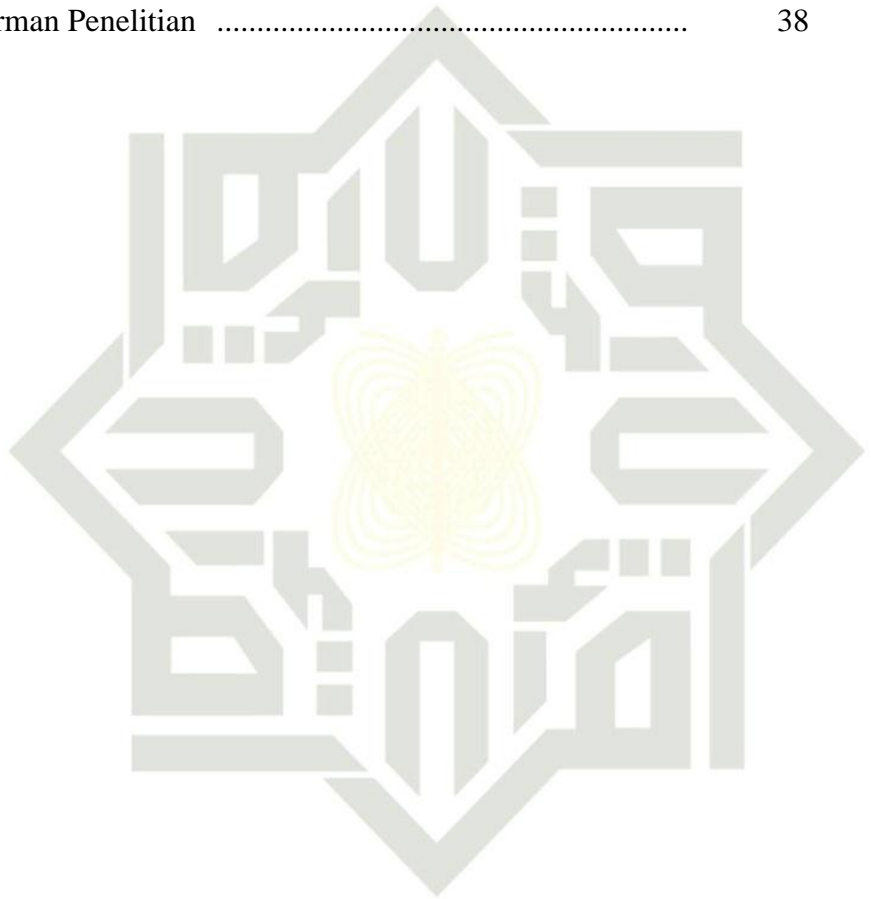
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

3.3 Jenis dan Sumber Data	38
3.4 Informan Penelitian	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Analisa Data	41
BAB IV	44
SAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	44
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	44
4.2 Logo Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	44
4.3 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	45
4.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	46
BAB V	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Reformasi Birokrasi dalam peningkatan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau	50
5.1.1 Birokrasi Bersih	50
5.1.2 Birokrasi Efektif dan Efesien	55
5.1.3 Birokrasi Produktif	60
5.1.4 Birokrasi Sejahtera	65
5.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau	67
BAB VI	70
PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

<p>© Hak Cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>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.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Rekap Pengaduan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau 2021 7</p> <p>Konsep Operasional 33</p> <p>Key Informan Penelitian 38</p>
--	---





BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Birokrasi merupakan suatu hal yang berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, pelayanan publik, sistem dan prosedur yang dibuat dan dijalankan oleh birokrasi itu sendiri. Di Indonesia sudah menjadi hal yang umum bahwa birokrasi yang dirasakan dan dikenal masyarakat masih kurang berjalan dengan baik. Dalam segi pelayanannya pun masih dikatakan jauh dari kepuasan masyarakat seperti setiap mengurus sesuatu di kantor pemerintah masyarakat merasakan prosedur yang berbelit-belit, serta lamban atau membutuhkan waktu yang lama, membutuhkan biaya yang besar termasuk biaya-biaya tambahan, belum lagi pelayanan yang kurang ramah, terjadinya praktek kolusi, korupsi dan nepotisme, dan lain-lain. Masih jelas di depan mata kita, berbagai permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik bisa ditemui setiap hari. Masalah dalam birokrasi kini dan nanti memiliki karakteristik internal dan eksternal. Internal birokrasi berkenaan penyelenggaraan pemerintah, dan juga pada sumber daya aparturnya. Permasalahan internal tidak lepas dari masalah integritas, kinerja, proses bisnis, akuntabilitas, profesionalisme, efektivitas, serta efisiensi aparatur dalam berkerja yang terus dipertanyakan publik. Sedangkan permasalahan eskternal lebih kepada tarik-menarik kepentingan politik dalam birokrasi atau dikenal dengan politisasi birokrasi. (Afrinaldy Rustam, 2021:38).

Kenyataan ini menjadi suatu isyarat bahwa reformasi birokrasi perlu dilakukan dalam rangka perubahan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat. Reformasi birokrasi di Indonesia juga perlu dilakukan untuk

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



memperkuat peran birokrasi publik dan aparturnya sebagai alat pemersatu bangsa. Adapun alasan untuk melakukan reformasi adalah dalam rangka: (1) merealisasikan pendekatan baru untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang lebih baik ke arah manajerial daripada sekedar administratif, (2) sebagai respon terhadap skala penanganan dan cakupan tugas pemerintah, (3) perubahan dalam ekonomi dan masalah ekonomi, dan (4) perubahan peran sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Li, Dor, Deyo, & Hughes, 2017)

Reformasi birokrasi sudah menjadi keharusan dari segenap elemen masyarakat yang mengharapkan agar birokrasi dan terutama aparatur dapat berkualitas lebih baik lagi. Reformasi birokrasi benar-benar menjadi kebutuhan bagi para aparatur pemerintahan (reformasi gelombang pertama) dan telah berhasil meletakkan landasan politik, hukum, dan ekonomi bagi kehidupan demokrasi di Indonesia. Berbagai perubahan dalam sistem penyelenggaraan negara dilakukan dalam rangka membangun good governance, namun banyak pihak yang merasakan reformasi di bidang birokrasi tertinggal dibanding reformasi dibidang politik, ekonomi dan hukum. Oleh karena itu, pemerintah menegaskan kembali untuk mereformasi birokrasi guna mewujudkan clean government dan good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Guna melaksanakan reformasi birokrasi, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi dan beberapa pedoman teknis penerapan reformasi birokrasi. Disamping itu masih banyak lagi Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang merupakan pedoman pelaksanaan Reformasi Birokrasi, antara lain :



Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi Kementerian/Lembaga dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penerapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi secara Online;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2013 tentang Manajemen Perubahan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2014;

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Provinsi Riau merupakan salah satu birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau bertanggung jawab Pemerintah Provinsi Riau, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab

- 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.



kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi Riau. DPMPTSP memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu. Pelayanan perizinan ini pemberian dokumen sebagai bukti legalitas kepada pelaku usaha/kegiatan tertentu. Sedangkan pelayanan non perizinan ini pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya suatu kepada seseorang atau sekelompok orang terkait dengan kemudahan pelayanan dalam bentuk fasilitas fiskal dan informasi.

Administrasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau sesuai kewenangan dan tugas, dituntut untuk mampu memenuhi standar pelayanan publik yang berkelanjutan dan tuntutan reformasi yang berkembang pada masyarakat. Disamping itu administrasi pelayanan diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk mewujudkan administrasi pelayanan sesuai dengan sasaran dan tujuan organisasi. Hal ini berarti, bahwa administrasi pelayanan publik berperan penting didalam menentukan sistem pelayanan publik yang dijalankan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang efektif. Agar tercapainya tujuan yang lebih efektif dan hasil yang maksimal. Pelayanan Terpadu Rekomendasi dan perizinan merupakan suatu terobosan kebijakan strategis pemerintah Provinsi Riau dalam upaya mengantisipasi keluhan masyarakat dan menghadapi era globalisasi untuk meningkatkan daya saing serta tertibnya legalitas kegiatan masyarakat.

Adapun prestasi yang pernah diraih oleh DPMPTSP kota Pekanbaru:

- a) Predikat kepatuhan tinggi atau zona hijau diberikan oleh Ombudsman RI pada tahun 2017.



- b) Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori A dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Manpan-RB) tahun 2018
- c) Menjadi Tuan Rumah Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Sosialisasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah se-Indonesia dengan Predikat A.

Keberhasilan ini tidak terlepas dari peran Kepala DPMPTSP dalam menjalankan Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Keberadaan DPMPTSP Provinsi Riau sebagai Satuan Kerja Perangkat memiliki tujuan dan sasaran mewujudkan provinsi Riau sebagai gerbang investasi dengan target DPMPTSP Provinsi Riau menjadi percontohan dalam memberikan pelayanan perizinan terbaik di tingkat provinsi maupun skala nasional. Untuk mewujudkan tujuan investasi yang merupakan satu penggerak peningkatan perekonomian DPMPTSP Provinsi Riau berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dengan terus melakukan inovasi dalam mengakomodasi pengurusan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayannya. Dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan tidak lagi secara manual tetapi sudah menggunakan sistem online. Adanya sistem pelayanan dan ketersediaan informasi secara elektronik dan non elektronik, perizinan online, maklumat pelayanan, rencana strategis dinas, pengaduan online, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM/ e-voting), serta indikator standar kepatuhan lainnya yang ditetapkan Ombudsman RI.

- 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 memurnikan 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.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh kantor DPMPTSP Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik, namun berdasarkan observasi sementara penelitian masih terdapat kekurangan dan keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan seperti lamanya waktu pemberian izin yang dilakukan terhitung dari waktu pelayanan pertama dan belum menyeluruhnya sistem informasi yang jelas kepada masyarakat, seperti yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 11

**REKAP PENGADUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI RIAU TAHUN 2019-2021**

No	Tanggal	Pengaduan	Tindak Lanjut
1.	1 Juli 2019	Nama : Yulyani Yohana Pekerjaan : Mahasiswa ISI : Maaf mengganggu waktu nya pak, buk. Saya anak mahasiswa UIR. saya ada masalah dalam rekomendasi riset. Saya sudah mengisi kolom rekomendasi secara online. Dan saat saya liat ternyata rekomendasinya keluar tahun 2018 sementara saya baru buat surat riset pak buk. Dan judul nya gak sesuai dengan yang Sudah saya isi juga Kira2 apa yang salah ya pak buk? Apa bisa diperbaiki kembali pak buk? Sekali lagi maaf mengganggu dan terimakasih	Selamat Pagi... terima kasih atas email yang ditujukan ke DPMPTSP Provinsi Riau... Dapat disampaikan kepada Saudara bahwa Rekomendasi riset yang Saudara ajukan sudah diterbitkan, silahkan dicek kembali. Demikian disampaikan untuk dimaklumi. Terima Kasih...
No	Tanggal	Pengaduan	Tindak Lanjut
2	29 Juli 2019	Nama : Aditia Bagus Santoso, SH Pekerjaan: Direktur LBH Pekanbaru	Menyurati Direktur Yayasan LBHI Pekanbaru dengan isi surat sbb : 1. Setiap Pemohon



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau			
No	Tanggal	Pengaduan	Tindak Lanjut
1.	19 Februari 2020	Nama : Parlindungan. S Pekerjaan : - Isi : Riset Online tidak bisa dibuka tanggal 4 Februari 2020 - 18 Februari 2020.	- Pengecekan melalui akun pemohon; - Akun Pemohon bermasalah untuk Login; - Dilakukan penerimaan berkas melalui FO.
No	Tanggal	Pengaduan	Tindak Lanjut
2	21 Februari 2020	Nama : Ria Agrinata Pekerjaan : Mahasiswa Isi : Belum keluar surat rekom pra survei penelitian.	- Jarak antara mendaftar RPO dengan mengupload berkas terlalu lama; - Diselesaikan oleh pertugas dengan menerbitkan Surat Rekomendasinya.
No	Tanggal	Pengaduan	Tindak Lanjut
3	8 January 2021	Nama : Syukra Novianti Pekerjaan : '- ISI : Pengurusan Surat Tanda Registrasi (STR) Tenaga Teknis Kefarmasian an. Syukra Novianti dengan Nomor Tanda Terima 503/TT/DPMPPTSP/XII/2018/68 Tanggal 17 Desember 2020, Sampai dengan hari ini Selasa Tanggal 08 Januari 2021 belum selesai. Mohon bantuan dan arahan. Tks atas Perhatiannya.	STRTTK an. Syukra Novianti dengan No. Tanda terima 503/TT/DPMPPTSP/XII/2018/68 Tgl 17 Desember 2020 masih dalam proses penandatanganan Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Riau.
No	Tanggal	Pengaduan	Tindak Lanjut



4.

16 February 2021

Nama : MITRA USAHA RAPAT
 Pekerjaan: KELOMPOK MASYARAKAT PENAMBANGAN PASIR RUPAT BENGKALIS
 I S I :
 Izin belum bisa dikeluarkan oleh DPMPSTP Provinsi Riau tetapi penambang pasir dan dari segi ekonomis, pembelian pasir dari wilayah setempat lebih murah dibandingkan membeli pasir dari luar Kabupaten Bengkalis. Permasalahan yang timbul adalah masyarakat disekitar penambangan pasir terganggu dengan aktifitas penambangan pasir yang dianggap ilegal dan dianggap merugikan negara dengan melakukan intimidasi dan tekanan yang mengatasnamakan LSM melalui Media Harian (warta media online tertanggal:01,04,08 dan 09 februari 2021), dengan munculnya berita ini kami pekerja penambangan yang tergabung dalam kelompok masyarakat penambangan pasir merasa resah serta merasa terganggu hajat hidupnya.

Sehubungan dengan belum ditetapkannya Pertambangan (WP) oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia terhadap usulan perubahan Wilayah Pertambangan (WP) dan dengan berlakunya UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dimana wewenang untuk penetapan Wilayah Pertambangan Rakyat (WPR) ditetapkan oleh Gubernur Riau apabila telah disetujui oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia, maka permohonan Izin Pertambangan Rakyat (IPR) Kelompok Masyarakat Penambangan Pasir “Mitra Usaha Rupert” Kabupaten Bengkalis belum dapat diproses lebih lanjut.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Tanggal	Pengaduan	Tindak Lanjut
5.	18 February	Nama : IRWAN	Mediasi di ruang

- 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 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	
No	Tanggal	Pengaduan	Tindak Lanjut
	2021	<p>GULTOM, SE Pekerjaan : '- ISI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusulan Perizinan di beberapa titik pengeboran oleh PT. Tribona Sejahtera sampai sekarang izin belum dikeluarkan 2. Etika / Perlakuan terhadap pelanggan tidak wajar (surat dicoret-coret / tidak sopan) 3. Slogan gratis tetapi proses pengurusan di persulit dan bertele-tele 4. Proses pengeboran akan tetap di laksanakan walaupun surat izin belum di keluarkan karena izin proses lama oleh PTSP dari tahun 2018 	<p>konsultasi perizinan yang di hadiri oleh Kabid B, Kabid Pengaduan, Kasi Pengaduan dan Staf Bidang Perizinan (Pak Andi) pada hari selasa, 22 Februari 2021 pukul 10.10 wib.</p> <p>- Dari 5 surat izin, 1 izin selesai, 3 izin melengkapi syarat, 1 izin cek ke Novotel. yang melengkapi syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PT. Nurini Sam-Sam 2. PT. Graha Sarana Putra 3. PT. Sinar Siak Dian Permai <p>- Yang selesai PT. Tanto Utama</p> <p>- Yang Izin Novotel : PT. Putra Mahkota Raya</p>
6.	25 February 2021	<p>Nama : Betty Indriani Pekerjaan : '- ISI :</p> <p>Perpanjangan Surat Izin bawah tanah sudah lama (dari Tahun 2016) sampai saat ini belum juga selesai.</p>	<p>- Surat izin Pengusahaan Air Tanah (SIPA) sebelumnya masih tanda tangan manual oleh Kadis. Sekarang semua izin harus tanda tangan elektronik. Sedang diproses untuk dibuatkan di SIMPEL.</p> <p>- Sudah ada rekomtek dan sudah diinput untuk penerbitan izin menunggu proses di SIMPEL untuk tanda tangan elektronik.</p>
7.	08 Maret 2021	<p>Nama : Niko S Pekerjaan : Manager PT. Sinar Widita Pamarta ISI :</p> <p>- Sudah memasukkan Surat Permohonan Perihal Rekomendasi Gubernur untuk</p>	<p>- Koordinasikan dengan Bidang PNP A Hari Jum'at tanggal 8 Maret 2019 dan akan dihubungi langsung oleh KASI yang berwenang ke Pihak Perusahaan diatas.</p> <p>- Permintaan dari pemohon untuk segera</p>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<p>pelepasan kawasan Hutan Produksi yang dapat dikonversi pada tanggal 24 Mei 2020 sampai saat ini Belum/ tidak ada kepastian; - Sudah beberap kali (4 kali) ke PTSP untuk menanyakan perihal diatas, tapi belum ada kepastian/ tunggu.</p>	<p>ditindak lanjuti; - Sudah ditindak lanjuti dengan menghubungi Bapak Niko oleh Sdr. Ardi Fazra pada Hari Jum'at 8 Maret 2021 Pukul 11.00 Wib dengan kesimpulan pemohon akan datang kembali ke DPMPTSP untuk mendengarkan penjelasan kembal secara langsung untuk waktu yang ditentukan selanjutnya.</p>
---	---

Sumber : Rekap Pengaduan DPMPTSP dari tahun 2019-2021

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kekurangan dan keluhan dari masyarakat tentang keterlambatan waktu penyelesaian pengurusan, informasi dan prosedur pelayanan yang tidak jelas, serta kurang maksimalnya pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau.

Bedasarkan fenomena yang terjadi peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul **“PERAN REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU”**



2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang di bagian sebelumnya dan juga sesuai dengan judul yang akan dianalisis maka dirumuskan beberapa pertanyaan atau masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau?
2. Apa saja faktor penghambat reformasi birokrasi publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau?

3 Tujuan Penulisan

1. Untuk menganalisis peran reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.
2. Untuk menganalisis Faktor penghambat reformasi birokrasi publik di DPMPTSP Provinsi Riau.

4 Manfaat Penelitian

- Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:
1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti.
 2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan bagi kemajuan akademisi dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.
 3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi pada pengambilan kebijakan dan bahan masukan bagi instansi yang ada di Provinsi Riau.



BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika masalah

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan teori yang berkaitan dengan penelitian penulis

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan dimana lokasi dan kapan waktu penelitian yang penulis lakukan, teknik analisa data yang penulis gunakan, populasi dan sampel yang penulis teliti, dan dijelaskan secara deskriptif.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada Bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat Kantor DPMPTSP Provinsi Riau, Visi, misi & moto, struktur organisasi serta fungsi dan tugas aktivitas organisasi.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis memaparkan hasil dari penelitian dan pembahasan, yang penulis lakukan di Kantor DPMPTSP Provinsi Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini merupakan penutup dari skripsi yang berisikan kesimpulan dan perbandingan hasil penelitian dengan teori yang ada, dan memberikan saran yang diharapkan berguna bagi obyek penelitian kedepannya.



BAB II

LANDASAN TEORI

1. Reformasi

Reformasi di Indonesia dimulai pada tahun 1998, tepatnya saat Presiden Soeharto mengundurkan diri pada 21 Mei 1998 dan digantikan oleh wakil Presiden saat itu, B.J. Habibie. Tujuan dari reformasi itu sendiri adalah untuk menata ulang kembali di berbagai bidang seperti politik, hukum, ekonomi, sosial dan budaya. Masyarakat mengharapkan terciptanya birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegrasi, berkinerja tinggi, bebas dan bersih (KKN), mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Menurut Faisal Tamin (2004:12) Reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada yang sudah ada. Reformasi ini diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk didalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan. Seperti halnya Samodra Wibawa (2005:27) menyatakan bahwa Reformasi adalah gerakan untuk mengubah bentuk dan perilaku suatu tatanan, karena tatanan tersebut tidak lagi disukai atau tidak sesuai dengan kebutuhan zaman baik karena tidak efisien, tidak bersih, tidak demokratis, dan sebagainya. Selain berupa reformasi, gerakan perubahan bisa mengambil bentuk revolusi, transformasi, pembangunan, modernisasi dan seterusnya. Semua istilah ini mempunyai hakekat yang kurang lebih sama, hanya berbeda dalam hal tempo, tujuan, pelaku, kelompok sasaran, lokasi dan citra.

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



Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa reformasi Merupakan perubahan dalam upaya untuk menjadikan pemerintah menjadi lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam hali ni dapat dikatakan bahwa untuk menciptakan pemerintah yang baik, berarti fokus dari reformasi itu sendiri birokrasi, karena birokrasi merupakan badan penyelenggaraan urusan negara. Sehingga untuk mewujudkan good governance berarti harus dilakukannya reformasi pada badan birokrasi.

2.2 Birokrasi

Birokrasi adalah fenomena kehidupan yang setidaknya sejak abad 19, telah menjadi aktor sedemikian penting dalam sejarah umat manusia. Apabila orang ditanya tentang organisasi apakah yang paling mereka butuhkan dalam hidup, maka jawaban semua orang adalah hampir pasti Birokrasi. Sejak sebelum lahir sampai meninggalnya, seorang manusia yang hidup di dunia modern akan senantiasa berurusan dengan institusi pemerintah yang kita kenal dengan nama birokrasi itu. Birokrasi memiliki setidaknya tiga konotasi atau makna utama: salah satunya adalah pandangan tradisional tentang istilah yang didefinisikan oleh Weber dan dicirikan sebagai model Weberian, mengacu pada organisasi apa pun masyarakat modern dengan beberapa karakteristik ideal seperti kesatuan komando, garis yang jelas hierarki, pembagian kerja dan spesialisasi, pencatatan, dan sistem merit untuk rekrutmen dan promosi, dan akhirnya, aturan dan regulasi untuk mengatur hubungan dan organisasi pertunjukan. Ini adalah karakterisasi Weber sebagai birokrasi tipe ideal untuk pengembangan kebijakan dan implementasi (Weber, 1947). Bagi Weber, birokrasi dalam masyarakat modern sangat erat terkait, dan bekerja sama sebagai instrumen organisasi yang



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

diperlukan, dengan kapitalisme. Dengan pertumbuhan sektor pemerintah, masyarakat, dan publik, birokrasi mengambil peran lebih besar karena posisi unik keahlian dan struktur berorientasi pesanan, dan hampir tidak mungkin untuk mengendalikannya. Birokratisasi adalah proses yang tak terhindarkan yang meluas dan menjangkau ke mana-mana. Kecuali dikendalikan, birokrasi memiliki kecenderungan untuk “menguasai” masyarakat dan menguasainya. Dengan pengertian ini, birokrasi juga berarti birokrasi militer-keamanan. Birokrasi tipe ideal Weber adalah bentuk yang paling efisien organisasi untuk implementasi kebijakan dan menyelesaikan sesuatu sebagai mesin pemerintahan. Oleh karena itu, model idealnya membuka "pendekatan komparatif" metodologis strategis pemerintahan dan teori organisasi. Arti kedua dari birokrasi mengacu pada organisasi atau institusi besar yang terstruktur dengan misi, fungsi, dan proses serta berdampak signifikan terhadap internal dan eksternalnya lingkungan. Ini adalah makna yang juga diadopsi Waldo (1992), makna yang asrama dan berlaku untuk semua organisasi yang cukup besar, swasta maupun publik, modern atau kuno. Sebenarnya panjang Sebelum Waldo mengangkat pandangan ini, pandangan ini sudah dipelajari, disebutkan, dan diterapkan dalam ilmu sosial pertanyaan. Birokrasi Persia kuno sering disebut-sebut sebagai organisasi yang paling efisien dan efektif administrasi publik menyajikan banyak karakteristik ideal Weberian. Karena itu, ketika berbicara tentang birokrasi federal, atau birokrasi lokal, makna ini sering berlaku. Ketika Tipe ideal Weber dikritik karena kaku, tidak fleksibel, dan tidak realistis, makna kedua tidak membuat klaim normatif apa pun meskipun dengan kinerjanya dapat menghasilkan reputasi normatif.



Menurut Muhammad (2018:4) pengertian birokrasi ini masih sering menimbulkan kontroversi pada konsepsi yang paling luas. Birokrasi sering disebut sebagai badan / sector pemerintah, atau dalam konsepsi bahasa Inggris disebut public sector, atau juga public service atau public administration.

Menurut Max Weber birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (2003:51) birokrasi mempunyai tiga arti. *Pertama*, birokrasi adalah organisasi sekelompok pejabat-pejabat sejenis tertentu yang bekerja sama secara ketat. *Kedua*, birokrasi adalah sistem atau tata kerja kaku, impersonal (non emosional), dan tidak boleh menyimpang sedikit pun dari peraturan-peraturan yang berlaku serta kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan. *Ketiga*, birokrasi adalah setatus jabatan yang terikat kepada sumpah kesetiaan, kerahasiaan, dan kejujuran ketat untuk seumur hidup dan biasanya gaji serta pensiun yang ekstra tinggi.

Berdasarkan ketiga arti birokrasi dari Prajudi Atmosudirjo diatas, maka birokrasi dapat dipahami sebagai suatu organisasi, sebagai suatu sistem kerja dan sebagai suatu status kepejabat. Oleh karena itu, dalam memahami *performance* (penampilan) birokrasi harus menganalisis ketiga unsur yang ada dalam birokrasi tersebut. Birokrasi dalam pengertian keseharian selalu dimaknai institusi resmi yang melakukan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Tjokrowinoto, 2004 : 112) mengatakan bahwa birokrasi merupakan struktur sosial yang terorganisir secara rasional dan formal. Jabatan-jabatan dalam organisasi diintegrasikan ke dalam keseluruhan struktur birokrasi. Dengan demikian, birokrasi disusun sebagai hirarki otoritas yang terelaborasi yang



mengutamakan pembagian kerja secara terperinci yang dilakukan sistem administrasi, khususnya oleh aparat pemerintah.

Melihat berbagai pendapat tentang birokrasi diatas penulis Menyimpulkan bahwa birokrasi dapat dikatakan sebagai suatu organisasi yang memiliki tugas sebagai penyelenggara pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Reformasi ditujukan untuk memperbaiki birokrasi dikarenakan birokrasilah yang bertugas melayani masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik maka pemerintah melakukan reformasi birokrasi.

3 Reformasi Birokrasi

2.3.1 Reformasi Orde Lama

terjadinya transisi pemerintahan dari masa hindia belanda kepada Indonesia yang merdeka tidak hanya menimbulkan perdebatan mengenai bentuk Negara dan pemerintahan.pada masa orde lama di awal kemerdekaan juga terjadiperdebatan mengenai bagaimana cara regulasi dalam birokrasi khususnya mengenai steack holder atau para birokrat. Ada dua Yang menjadi persoalan regulasi birokrasi pada masa orde lama, yaitu :

1. Pertama bagaimana menempatkan pegawai republic Indonesia yang telah berjasa dalam mempertahankan NKRI akan tetapi tidak memiliki keahlian dan pengalaman dalam hal administrasi dan birokrasi.
2. Kedua bagaimana menempatkan pejabat mantan birokrat hindia belanda yang dianggap sebagai penghianat dan tidak loyal terhadap NKRI akan tetapi memilki keahlian dan pengalaman dalam administrasi dan birokrasi.

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.

Model birokrasi yang terjadi pada awal kemerdekaan adalah bersifat primordial atau tradisional karena pejabat yang disaring adalah orang-orang yang memiliki keahlian dan jasa terhadap pimpinan birokrasi. Pada masa ini juga terjadi hubungan antara pejabat dan yang member jabatan. Di era orde lama birokrasi awal kemunculannya dipandang istimewa karena pada masa orde lama birokrasi dinilai mampu mempersatukan bangsa. Mengingat kedudukannya yang istimewa sebagai sarana politik maupun dalam hal memobilisasi massa, pada tahun 1950-1959 di era demokrasi parlementer partai-partai politik mulai memandang perlu menduduki dan memanfaatkan birokrasi sebagai kekuatan politik yang berbasis pada ideologi. Akibatnya partai-partai politik yang menang pemilu mendominasi departemen dan lembaga Negara lainnya. Adanya perubahan sistem pemerintahan dan diterapkan sistem politik NASAKOM menjadikan lembaga pemerintahan dan departemen-departemen sebagai incarannya dan personifikasi kekuatan tiga partai politik yaitu PNI, PKS, dll akibatnya terjadi polarisasi kekuatan politik dan pengkaplingan departemen sesuai ideologi partai politik NASAKOM dimana departemen luar negeri dikuasai oleh PNI, departemen agama dikuasai oleh NU, departemen sosial dikuasai oleh PKI.

Secara garis besar birokrasi pada masa orde lama dapat disimpulkan bahwa pada masa orde lama birokrasi belum menemukan titik seimbang dalam regulasi dan manajemen. Struktur dan hirarki jabatan tidaklah solid, adanya pengkaplingan departemen sebagai personifikasi dari polarisasi ideologi dan kekuatan politik serta politisasi pada birokrasi oleh partai yang menang pemilu membuat birokrasi tidak lagi netral karena departemen-departemen sudah berafiliasi dengan partai politik.



B.2 Reformasi Birokrasi Orde Baru

Orde Baru merupakan masa pemerintahan di Indonesia yang berlangsung pada periode 1966-1998, di bawah pimpinan Presiden Soeharto. Orde Baru sering dikenal sebagai rezim yang bersifat otoriter dan militeristik, yang ditujukan untuk menciptakan stabilitas politik dan keamanan. Dengan adanya stabilitas politik dan keamanan, maka agenda pembangunan ekonomi yang menjadi prioritas utama elite-elite Orde Baru bisa dijalankan secara efektif tanpa adanya gangguan birokratis. Hal ini dapat diketahui melalui Seminar Angkatan Darat II yang digelar pada 25-31 Agustus 1966, bahwa secara tersirat Orde Baru menginginkan sebuah tata susunan yang lebih stabil.

Tokoh penting di awal Orde Baru, Ali Moertopo, pun pernah menegaskan bahwa stabilitas politik dan keamanan nasional merupakan syarat utama bagi keberlangsungan pembangunan. Arah reformasi birokrasi pada masa Orde Baru tidak lepas dari situasi dan kondisi yang terjadi pada masa sebelumnya, yaitu Orde Lama. Pada masa Orde Lama, banyak terjadi kontestasi partai politik, di antaranya yang berideologikan nasionalisme, agama, dan komunisme (Nasakom).

Sebagai dampaknya, fenomena penyalahgunaan kedudukan dan kekuasaan bagi kepentingan partai politik pada masa Orde Lama merebak luas. Hal inilah yang akhirnya menjadikan birokrasi pada masa Orde Lama dianggap tidak efektif dan efisien, hingga akhirnya direformasi oleh Orde Baru. Salah satu cara Orde Baru melakukan reformasi terhadap birokrasi adalah dengan menetapkan kebijakan berupa peraturan perundang-undangan, di antaranya:

1. Permendagri Nomor 12 Tahun 1969

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.



2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1970
3. TAP MPRS Nomor XLI/MPRS/1968
4. Keputusan Presiden Nomor 82 Tahun 1971

2.3.3 Pasca Reformasi Birokrasi

Reformasi Birokrasi di Kementerian Hukum dan HAM telah dicanangkan sejak Reformasi bergulir dengan mempedomani pada ketentuan/peraturan/juklak yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN- RB). Reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM pada hakikatnya adalah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi dan nepotisme, mampu melayani publik secara akuntabel, serta memegang teguh tata nilai Kami PASTI dan kode etik perilaku pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Reformasi birokrasi Kementerian Hukum dan HAM diarahkan untuk memperbaiki kapasitas lembaga birokrasi, dimana dalam konteksnya harus mampu menghasilkan sebuah lembaga birokrasi yang dapat mengakomodasi tuntutan masyarakat. Agar pelaksanaan reformasi birokrasi dapat berjalan sesuai dengan arah yang telah ditetapkan, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap 8 area perubahan yang mana program dari Presiden Dr. H. Susilo Bambang Yudhoyono. terdiri dari:

1. Organisasi (Hasil yang diharapkan: Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran),

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



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

2. Tatalaksana (Hasil yang diharapkan: Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan, sesuai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (good governance),
 3. Peraturan Perundang-undangan (Hasil yang diharapkan: Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif,
 4. Sumber Daya Manusia Aparatur (Hasil yang diharapkan: SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, capable, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera.),
 5. Pengawasan (Hasil yang diharapkan: Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bebas KKN),
 6. Akuntabilitas (Hasil yang diharapkan: Meningkatnya kapasitas dan kapabilitas kinerja birokrasi),
 7. Pelayanan publik (Hasil yang diharapkan: Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat)
- mindset dan cultural Set Aparatur (Hasil yang diharapkan: Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi).
- Menurut Prasojo (2009:64) Reformasi birokrasi negara harus bermula dari visi dan komitmen orang nomor satu di negeri ini. Ia harus menjadi kekuatan gerakan nasional (*national movement*). Menurut Sedarmayanti(2010:75) Reformasi birokrasi adalah suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem yang tujuannya mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang sudah lama. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur namun juga terkait perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta



tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan authority atau formal power (kekuasaan).

Menurut dewandaru sigit (2013: 332) Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance. Melihat pengalaman sejumlah Negara menunjukan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mencapai kemajuan sebuah Negara. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, namun juga terkait perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan *authority* atau *formal power* (kekuasaan).

Menurut Sedarmayanti (2010: 75) tujuan reformasi birokrasi adalah:

- a. Birokrasi bersih, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
- b. Birokrasi efisien , tidak boros/hemat dalam penggunaan sumber daya.
- c. Birokrasi efektif, mampu mengemban tanggung jawab, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.
- d. Birokrasi produktif, mampu memberikan output yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.
- e. Birokrasi sejahtera, digaji sesuai dengan beban tugas, bobot dan tanggung jawab jabatan serta status Pegawai Negeri Sipil dihargai masyarakat.

Pembangunan birokrasi yang bersih dan bebas KKN menyangkut seluruh sendi birokrasi, bukan hanya PNS / birokrat, namun meliputi pembangunan struktur, sistem, business process, dan karakter / etika moral. Secara terencana pembangunan Birokrasi pun dilakukan melalui sebuah proses multidimensi yang



disebut Reformasi Birokrasi. Secara khusus Presiden telah menetapkan Perpres No. 81 / 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025.

Kettle (2000:3-4) menyatakan bahwa terdapat empat alasan yang mendasari reformasi birokrasi:

- i. Tekanan politik setelah perang dingin yang mengakibatkan perdebatan tentang peran pemerintah yang lebih demokratis atau membangun kembali masyarakat madani dan membentuk hubungan pemerintah dengan warga negara;
- ii. Masalah ekonomi pada akhir tahun 1990, khususnya krisis finansial Asia yang telah menyebabkan penyesuaian struktural secara besar besaran di banyak negara Asia;
- iii. Upaya dalam mengatasi pergeseran dari masyarakat pertanian kemasyarakat industri, dan dari masyarakat industri menuju kemasyarakat produksi berbasis informasi, dari pemerintah terbuka menuju reformasi administrasi;
- iv. Keterlibatan global diantara lembaga yang berbeda membutuhkan negosiasi dan kemitraan, berbagi gagasan perubahan dan taktik dengan mitra.

2.4 Reformasi Birokrasi Dalam Perspektif Islam

Bangsa Indonesia kini dan sejak beberapa tahun silam, sedang menjalani proses reformasi, meskipun banyak kalangan merasa jalannya reformasi ini tidak seperti diharapkan. Namun paling tidak ada dua hasil reformasi ini tidak seperti yang diharapkan. Namun paling tidak ada dua hasil reformasi ini yang penting, yaitu berubahnya sistem pemerintahan Negara dari sentralisasi ke desentralisasi di mana "pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluasluasnya, kecuali urusan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © HAKCIPTA MILIK UIN SUSKA RIAU
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat, dan berubahnya paradigma birokrasi dari paradigma kekuasaan menjadi paradigma pelayanan. Dalam rangka terus mendorong roda reformasi, dalam pelaksanaannya dengan penyelenggaraan birokrasi pemerintahan adalah apa yang dikenal dengan *good governance* (kepemerintahan yang baik atau tata pemerintahan yang baik). Sebenarnya istilah *good governance* tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan birokrasi pemerintahan saja, tetapi lebih luas dari itu. mencakup seluruh pengelolaan pemerintahan maupun pengelolaan instansi atau organisasi swasta khususnya yang berkaitan dengan pelayanan umum.

Secara ringkas *good governance* pada umumnya diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (*good and clean governance*), menjadi perhatian karena peran pemerintah (*institution*) sangat mendominasi dalam berbagai sektor pembangunan negara (Anwar, 2007:216). Reformasi yang diharapkan sebagai langkah awal untuk membangun *good governance* - pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel- masih banyak mengalami hambatan besar. Praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme masih banyak terjadi dan masih sangat kental. Secara historis, agama juga mempunyai peran besar dalam mewujudkan *civil society* untuk mewujudkan (tata kelola) pemerintahan yang baik (*good governance*)

Para Ahli sebenarnya mengakui bahwa tidak ada struktur pemerintahan terbaik yang dapat diidentifikasi dengan jelas untuk digunakan sebagai model universal bagi negara-negara berkembang. Akan tetapi setidaknya diakui bahwa *Good Governance* adalah suatu kondisi di mana terwujud hubungan tiga unsur yaitu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hek cipta dilindungi UIN
 Riiau
 State Islamic University of Sultan Saarif Kasim Riau

pemerintah, masyarakat atau rakyat dan dunia usaha yang berada di sektor swasta yang sejajar, berkesamaan, dan berkeseimbangan di dalam peran yang saling mengontrol (Mishra, 2005:42). Dari berbagai pernyataan yang terpacar di dalam berbagai ayat al-Qur'an maka kita dapat mengkonstruksi *Good Governance* menurut perspektif syariah. Di antara ayat tersebut adalah QS Hud : 61 dan QS al-Ha : 41 yang artinya:

وَإِلَىٰ ثَمُودَ أَخَاهُمْ طَبِيعًا قَالِ يَقَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَهِ غَيْرُهُ ۗ هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الْأَرْضِ وَاسْتَغْوَمَكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوا لَهُ ثُمَّ تَوْبُوا إِلَيْهِ ۗ إِنَّ رَبِّي قَرِيبٌ مُّجِيبٌ ﴿٦١﴾

Dia telah menciptakan kamu dari bumi (tanah yang menjadikan kamu supaya bermakmurkannya (membangunnya) [QS. 11:61]. Dan

الَّذِينَ إِنْ مَنَّ اللَّهُ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَآمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ ﴿٢١﴾

22: 41.. (yaitu) orang-orang yang jika Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar; dan kepada Allah-lah kembali segala urusan (Q.22:41).

Ayat pertama menjelaskan misi utama manusia adalah membangun bumi. Ayat kedua menegaskan bahwa orang-orang beriman menggunakan kekuasaan yang mereka miliki untuk menegakkan shalat, membayar zakat dan menegakkan amar ma'ruf nahi mungkar (Anwar, 2007:43).

Dari kedua ayat di atas kita dapat merumuskan *Good Governance* dalam perspektif hukum Islam yaitu suatu penggunaan otoritas kekuasaan untuk



menelola pembangunan yang berorientasi pada (1) penciptaan suasana kondusif bagi masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan spiritual dan rohaniyahnya sebagaimana disimbolkan penegakan shalat (2) Penciptaan kemakmuran dan kesejahteraan dengan disimbolkan zakat (3) Penciptaan stabilitas politik diilhami oleh amar ma'ruf dan nahi mungkar. Singkat kata dalam ayat tersebut terdapat tiga *Governance* yaitu: (a) *Spiritual Governanace*, (b) *Economic Governance* dan (c) *Political Governance* (Anwar, 2007:44).

Untuk dapat mewujudkan *good governance* dalam tiga aspek, diperlukan beberapa nilai dan dari nilai-nilai tersebut dapat diturunkan beberapa asas tatakelola pemerintahan yang baik. Dengan memperhatikan ayat-ayat al-Qur'an dan sunnah Nabi saw dapat ditemukan beberapa nilai dasar yang dapat dijabarkan menjadi asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu: syura, meninggalkan yang tidak bernilai guna, keadilan, tanggung jawab, dan amanah, serta orientasi ke depan. Nilai dasar pertama adalah syura yang ditegaskan dalam Q. 3: 159 yang artinya: *Dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.* Dari nilai dasar syura ini dapat diturunkan asas hukum mengenai penyelenggaraan pemerintahan berupa asas partisipasi masyarakat.

Salah satu pengertian yang dapat ditarik dari keunggulan pernyataan ayat ini adalah adanya asas transparansi termasuk di dalam transparansi dalam penyelenggaraan birokrasi untuk melayani publik Akuntabilitas dan transparansi adalah kriteria lainnya yang penting dalam suatu *good governance*. Kebijakan publik harus bersifat transparan dan diambil dengan mengacu kepada kepentingan masyarakat secara luas. sehingga dengan demikian ia memiliki akuntabilitas yang tinggi. Kurangnya transparansi dalam penentuan kebijakan publik dan tidak



jadikannya kepentingan masyarakat luas sebagai acuannya menjadi sumber utamanya praktik KKN dalam penyelenggaraan pemerintah di Indonesia sekarang ini. Salah satunya yang merupakan salah satu masalah terbesar di Indonesia dan yang menyebabkan keterpurukan bangsa di berbagai aspek. Dunia internasional mempersiapkan Indonesia sebagai Negara yang amat korup Transperansi International menempatkan Indonesia sebagai Negara terkorup kelima dari 90 Negara. Political dan Economic Risk Consulting menempatkan Indonesia sebagai Negara terkorup di Asia. Akhirnya adanya visi strategis merupakan prinsip pemerintahan yang baik. Visi adalah gambaran mengenai masa depan yang dikonseptualisasikan dan yang hendak diwujudkan Seorang pemimpin tidak hanya harus mampu merumuskan gambaran masa depan yang hendak diwujudkan seorang pemimpin tidak hanya mampu merumuskan gambaran masa depan yang hendak diwujudkan tetapi juga harus mampu meyakinkan, mengelola dan menyatukan potensi masyarakat untuk bersama-sama melakukan upava guna mewujudkan visi tersebut.

2.5 Pelayanan Publik

Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan. Pemerintah memutuskan untuk ikut mengelola sektor pertanian, terutama menetapkan harga beras, minyak goreng, cengkeh dan tebu. Pada saat yang sama memutuskan untuk tidak mengelola sayur mayur, buah-buahan dan kentang. Dalam perspektif kebijakan, hal-hal yang dipilih untuk dikerjakan oleh Pemerintah dinilai bersifat strategis, baik dari sudut politik maupun ekonomi. Konsekuensi dari keputusan Pemerintah tersebut adalah perubahan dalam permintaan dan penawaran barang dan jasa



publik. Berdasarkan pemikiran ini pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh Pemerintah maupun nonpemerintah (Sambela, 2010: 14).

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan acuan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini kesempatan pelayanan tidak dapat dihindari (Frederickson, 1987: 41).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-

belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik

dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara

(Syafie dkk, 1999: v), meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Osborne dan

Plastrik (2004: 322-323) mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada

masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi.



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

Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh Pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.

6 DPMPTSP Provinsi Riau

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 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.

Tugas dan Fungsi DPMPTSP ;

- 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;

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;

Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan 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;

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

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin 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) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

7. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan empat penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Falahuddin¹, Aldri Frinaldi (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Padang Panjang”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan yaitu : Berdasar temuan penelitian masyarakat di Kota Padang Panjang merupakan masyarakat transisi (prismatic society) berada diantara masyarakat modern dan tradisional yang pada dasarnya mengetahui adanya aturan pembayaran standar pengurusan perizinan namun dibayarkan melebihi standar yang telah ditetapkan. Sehingga perbuatan masyarakat tersebut turut mempengaruhi reformasi birokrasi. Kualitas layanan secara keseluruhan masih harus ditingkatkan karena tingkat kepuasan publik dikategorikan cukup. Dimana kita dapat melihat hubungan yang berpengaruh antara kualitas layanan yang dilakukan oleh petugas dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Di masa depan, penting bahwa DPMPTSP Kota Padang Panjang meningkatkan kualitas layanannya untuk mencapai kepuasan publik.

2. Yoseph Darius Purnama Rangga, Antonius Philipus Kurniawan Gheta, Immanuel Wellem (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Reformasi Birokrasi (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka)”. Hasil dari penelitian ini



menunjukkan yaitu : (1) Nilai total dari persepsi jawaban responden untuk variabel reformasi birokrasi sebesar 69,15. Dan berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum dapat disimpulkan bahwa variabel reformasi birokrasi ini termasuk dalam kategori “Cukup Baik”. Dimana dari hasil analisis deskriptif tersebut memperlihatkan bahwa variabel reformasi birokrasi perlu ditingkatkan lagi sehingga bisa mencapai kategori sangat baik.

(2) Sedangkan nilai persepsi responden untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 65,81. Dan berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik termasuk dalam kategori “cukup baik”. Dimana hasil analisis deskriptif diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) masih perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat mencapai kategori “baik” dan “sangat baik” (3) Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.328 yang artinya bahwa kontribusi variabel X yaitu reformasi birokrasi terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik Di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka adalah sebesar 32.8% sedangkan sisanya sebesar 67.2% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

3. Ada beberapa saran yang bisa diberikan kepada tersebut Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka, yaitu: (1) Pelaksanaan reformasi birokrasi harus dimonitor secara langsung untuk memastikan apakah semua tahapan sudah dilakukan dengan baik, target sudah dicapai sesuai rencana, dan penyimpangan bisa segera diketahui dan bisa segera dilakukan perbaikan. (2) Kegiatan pelaksanaan reformasi birokrasi harus dilakukan sesuai dengan

- 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.



peraturan perundang-undangan yang berlaku.(3) Reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara konsisten dan kontinu dari waktu ke waktu sehingga bisa mencakup seluruh tingkatan, baik dari pemerintah maupun tingkatan individu pegawai. (4)elaksanaan Reformasi birokrasi harus bisa memberikan ruang gerak yang seluas-luasnya bagi K/L dan pemerintah daerah untuk melakukan terobosan-terobosan/inovasi dalam pertukaran pengetahuan, penyelenggaraan pemerintah, dan kegiatan yang praktis untuk menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik dari sebelumnya.(5) dan bagi akademisi dan peneliti yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain reformasi birokrasi seperti : lama bekerja dan perlunya pelatihan yang tentunya dapat lebih mempengaruhi variabel dependen kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka.

Yusriadi, Misnawati (2017) dalam jurnalnya berjudul “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa : Dari penelitian sebelumnya rata-rata terfokus dalam faktor internal birokrasi dengan melihat segi kelembagaan, struktur, dan sistem prosedur. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini salah satu faktor yang juga menentukan reformasi birokrasi adalah masyarakat sebagai pengguna layanan, dimana hal ini terlihat masyarakat secara suka rela memberikan insentif tambahan kepada pegawai dalam pengurusan perizinan. Dimana pada dasarnya hal tersebut sudah dilarang karena sudah ditetapkan standar operasional prosedur tentang pengurusan perizinan, tapi karena adanya kelakuan masyarakat yang dalam teori Fired R Wigs tentang prismatic society dimana masyarakat yang berada dalam transisi (modern dan

- 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.



tradisional). Berdasarkan temuan penelitian masyarakat di Kabupaten bone merupakan masyarakat transisi (prismatic society) berada diantara masyarakat tradisional dan modern yang pada dasarnya mengetahui adanya aturan pembayaran standar pengurusan perizinan namun dibayarkan melebihi standar yang telah ditetapkan. Sehingga perbuatan masyarakat tersebut yang turut mempengaruhi reformasi birorkrasi dimana dalam tulisan ini diistilahkan sebagai “bidah regulasi”

Akhlamad Fadillah (2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa : Strategi yang diterapkan DPMPTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik dengan adanya sistem pelayanan dan ketersediaan informasi secara elektronik dan non elektronik, perizinan online, maklumat pelayanan, rencana strategis dinas, pengaduan online, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM/ e-voting), serta indikator standar kepatuhan lainnya yang ditetapkan Ombudsman RI. Hal tersebut, berdampak atau memberi manfaat kepastian dan kenyamanan pengguna jasa layanan sesuai dengan komitmen DPMPTSP Provinsi Riau dalam menjalankan prinsip-prinsip pelayanan dengan motto dan nilai organisasi yang dianut. Namun, DPMPTSP Provinsi Riau perlu meningkatkan sarana dan prasarana pengguna layanan berkebutuhan khusus yang belum sepenuhnya didukung sarana kebutuhan khusus (seperti; jalur bagi kebutuhan khusus, kursi roda, dan sumber daya manusia) sebagai salah satu bentuk standar kepatuhan pelayanan publik.

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.



2.8 Defenisi Konsep

Defenisi konsep adalah istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial (Singarimbun 2006:33).

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

Dapun batasan defenisi konsep tersebut adalah:

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.

Reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada yang sudah ada. Reformasi ini diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk didalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan. (Faisal Tamin (2004:12)

Pengertian birokrasi ini masih sering menimbulkan kontroversi pada konsepsi yang paling luas. Birokrasi sering disebut sebagai badan / sector pemerintah, atau dalam konsepsi bahasa Inggris disebut public sector, atau juga public service atau public administration. (Muhammad (2018:4)

Reformasi birokrasi adalah suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem yang tujuannya mengubah struktur, tingkahlaku, dan keberadaan atau kebiasaan yang sudah lama. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, namun juga terkait perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan authority atau formal power (kekasaan). (Sedarmayanti (2010:75)

2.9 Konsep Operasional

Tabel 2.1



VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik	Birokrasi Bersih	Bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
	Birokrasi Efisien & Efektif	Tidak boros dalam penggunaan sumber daya serta mampu mengemban tanggung jawab, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.
	Birokrasi Produktif	Mampu memberikan output yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.
	Birokrasi Sejahtera	Digaji sesuai dengan beban tugas, bobot dan tanggung jawab jabatan serta status Pegawai Negeri Sipil dihargai masyarakat.

Sumber: Serdamayanti (2010:75)

- 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.



Peran Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Tujuan Reformasi Birokrasi Serdamayanti (2010:75)



Faktor Penghambat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau



Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pada 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 III

METODE PENELITIAN

1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan proposal ini peneliti melakukan penelitian dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Dimulai tanggal 3 Februari 2022 hingga 3 April 2022

1.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis Kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yakni data yang berupa kata-kata atau gambar yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen-dokumen lainnya. Jenis penelitian kualitatif ini mendeskripsikan permasalahan dan data melalui kata-kata atau kalimat yang saling terhubung sehingga mendapatkan hasil dari penelitian. (Sugiyono, 2017) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

1.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang berdasarkan pada sumbernya. Jenis dan Sumber data itu ada dua, yaitu :

- a. Data Primer

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



Data Primer merupakan data yang diambil secara langsung ditempat pelaksanaan penelitian. Data Primer ini dapat berupa opini subjek dan data primer peneliti, disini adalah hasil observasi terhadap perilaku atau kejadian dari hasil penelitian dan wawancara dengan informan penelitian.

Data Sekunder

Data sekunder yaitu data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung, melainkan diperoleh dari media elektronik, media cetak atau perantara. Selain itu data sekunder juga data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau instansi terkait melalui dokumentasi berbentuk laporan-laporan, buku-buku, dan lainnya yang terkait dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti dan dikaji.

4. Informan Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2004:145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang dicari untuk mengungkap fakta-fakta dilapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penentuan subjek penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan unit analisis individu dan organisasi sebagai satuan yang diperhitungkan dalam subjek penelitian. Selanjutnya, penentuan subjek penelitian atau responden yang dianggap sebagai key informan dilakukan dengan cara purposive sampling. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:8) bahwa, teknik Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel

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

Stage Isamig University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti. Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informasi yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi :

Tabel 3.1 Key Informan Penelitian

No	Subjek Peneltian	Jumlah
1.	Anggota DPRD Provinsi Riau Komisi 3	1
1	Sekretaris DPMPTSP Provinsi Riau	1
2	Kepala Sub Bagian Program DPMPTSP Provinsi Riau	1
3	Pegawai Frontliner DPMPTSP Provinsi Riau	2
5	Masyarakat yang berurusan	5
Jumlah		10



3.5 Teknik Pengumpulan Data

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilakukan dengan cara wawancara atau seluruhnya atau 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.

Terkait dengan pengumpulan data yang sesuai dengan fokus dalam penelitian maka peneliti ambil, maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

Observasi
 Observasi merupakan pengamatan penelitian dengan secara langsung ke lapangan, baik untuk menemukan data atau mengamati masalah yang terkait dengan penelitian tersebut.

Wawancara
 Menurut (Nazir, 2014) Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau narasumber dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

Dokumentasi
 Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui buku-buku ataupun literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kota Pekanbaru ataupun buku-buku, serta literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif deskriptif yang di ambil dari wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2014:60). Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Pengumpulan Data Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

Reduksi Data Menurut Sugiyono (2010: 338). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang 45 telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Display Data Menurut Amailes dan Huberman (Sugiyono, 2010: 341) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dan naratif. Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis. Data disajikan dalam bentuk narasi berupa Peran Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau.

Pengambilan Kesimpulan Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2010: 345) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena

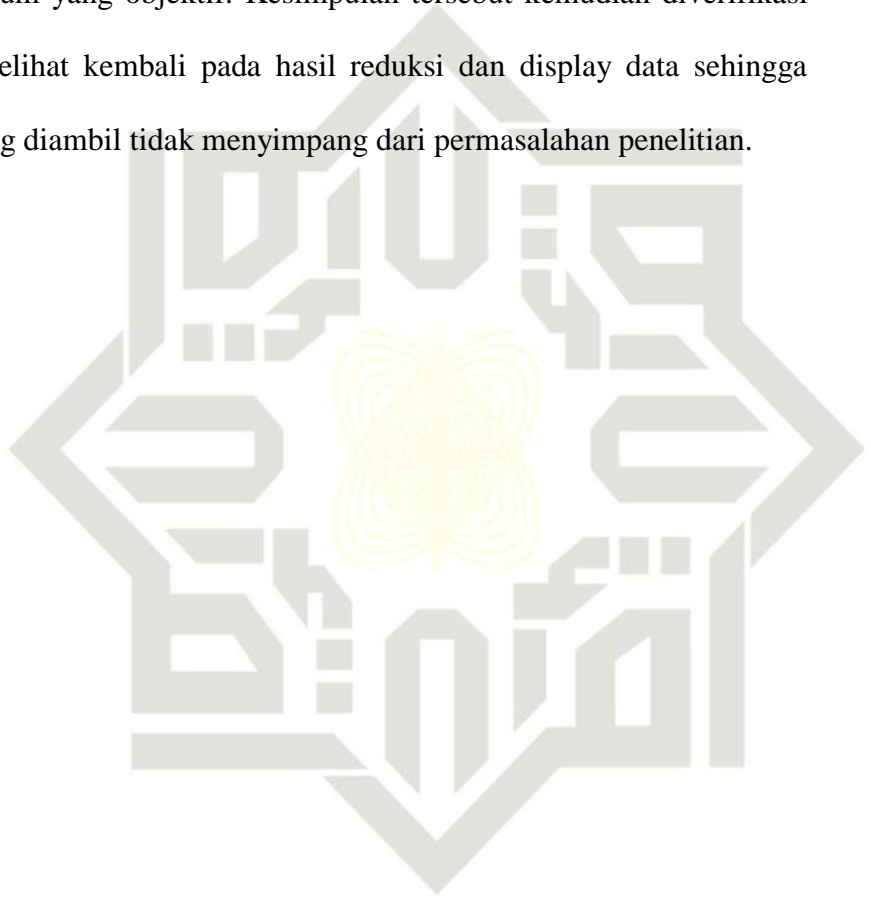
1. Dilarang mengutip (sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber)
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini data yang telah diproses dengan langkah-langkah seperti di atas, kemudian ditarik kesimpulan secara kritis dengan menggunakan metode induktif yang berangkat dari hal-hal yang bersifat khusus untuk memperoleh kesimpulan umum yang objektif. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi dengan cara melihat kembali pada hasil reduksi dan display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari permasalahan 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.



BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

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

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 yang diubah menjadi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah di Provinsi Riau yang diubah menjadi Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau. Serta dalam penyelenggaraan DPMPTSP dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4.2 Logo Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

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

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



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

Gambar 4.1



Sumber : dpmpstp.riau.go.id

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

Visi & misi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Riau sesuai dengan visi & misi gubernur Riau yang tercantum dalam peraturan daerah provinsi Riau nomor 36 tahun 2001. Sebagai berikut :

4.3.1 Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Berwujudnya Riau yang BERDAYA SAING, SEJAHTERA, BERMARTABAT dan UNGGUL di Indonesia (RIAU BERSATU).

4.3.2 Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

- 1) mewujudkan Sumberdaya Manusia yang Beriman, Berkualitas dan Berdaya Saing melalui Pembangunan Manusia Seutuhnya;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian 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.

2) Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur Daerah yang Merata dan Berwawasan Lingkungan;

3) Mewujudkan Pembangunan Ekonomi yang inklusif, Mandiri dan Berdaya Saing;

4) Mewujudkan Budaya Melayu sebagai Payung Negeri dan Mengembangkan Pariwisata yang Berdaya Saing;

5) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Pelayanan Publik yang Prima Berbasis Teknologi Informasi.

4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdiri dari :

1. Kepala Dinas

2. Sekretariat, terdiri atas:

1. Subbagian Perencanaan Program;
2. Subbagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah; dan
3. Subbagian Kepegawaian dan Umum.

3. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, terdiri atas:

1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal;
2. Seksi Deregulasi Penanaman Modal; dan
3. Seksi Pemberdayaan Usaha Penanaman Modal.



Bidang Promosi Penanaman Modal, terdiri atas:

- 1) Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
- 2) Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal; dan
- 3) Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal.

Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, terdiri atas:

- 1) Seksi Pembinaan, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal;
- 2) Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal; dan
- 3) Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal.

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, terdiri atas:

- 1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I;
- 2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II; dan
- 3) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III.

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, terdiri atas:

- 1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/I;
- 2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/II; dan
- 3) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/III.

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, terdiri atas:

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



1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/I;

2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/II; dan

3) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/III.

Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, terdiri atas:

1) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;

2) Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan; dan

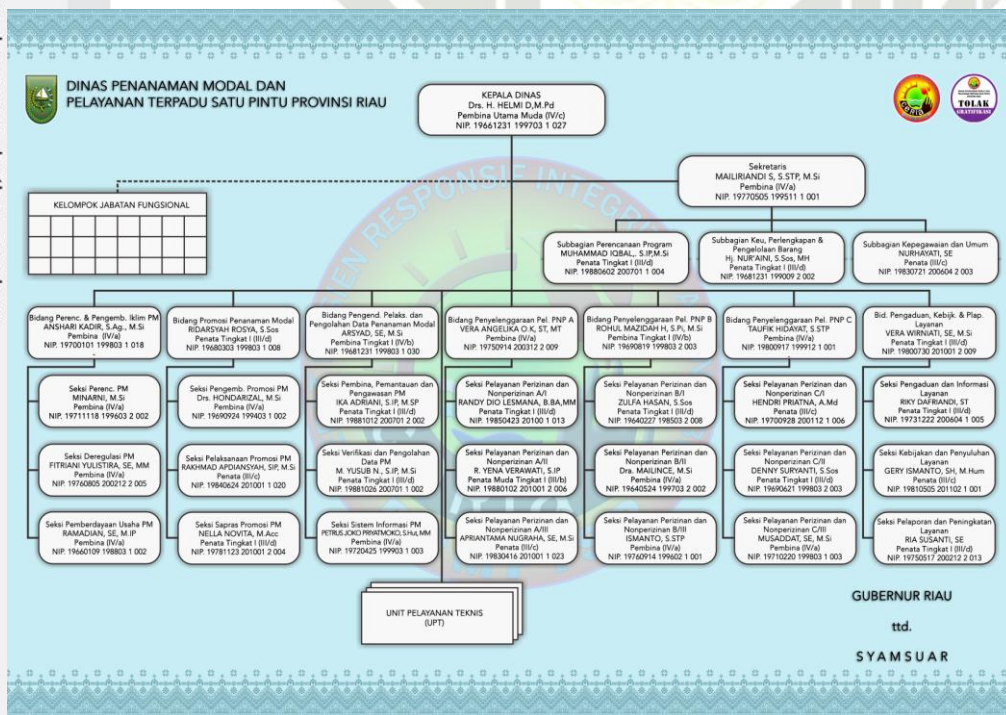
3) Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Struktur organisasi Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau pada Gambar

4.2.berikut ini :

Gambar 4.2



Sumber : <http://dpmpstp.riau.go.id/webnew/statis/struktur-organisasi>



BAB VI

PENUTUP

2. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang reformasi birokrasi di Dinas Perencanaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, menurut hasil dan pembahasan penelitian disimpulkan dalam 4 tujuan reformasi birokrasi menurut Serdamayanti (2010:75) sebagai berikut :

Birokrasi bersih yang dijalankan oleh DPMPTSP Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik. DPMPTSP melakukan perubahan dan menghilangkan penyimpangan seperti KKN, mewujudkan zona integritas, bersifat transparan dan inovatif.

Tanggung jawab yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Riau demi mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sudah efektif dan efisien. Karena DPMPTSP selalu menjalankan regulasi-regulasi terupdate yang diawasi oleh Tim Pengawasan RB dan Ombudsmen. Namun demikian masih ada pengaduan beberapa dari masyarakat yang merasakan pelayanan yang kurang efektif dan efisien karena pegawai yang kurang responsif dan berbelit-belit.

3. Terciptanya Birokrasi Produktif DPMPTSP Provinsi Riau mampu memberikan output yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seperti perubahan pelayanan yang sudah berbasis online bertujuan untuk memudahkan masyarakat dari segi waktu dan biaya. Namun masih ada masyarakat yang mendapatkan informasi yang kurang sehingga merasakan kesulitan dan membutuhkan waktu pelayanan yang lama.

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.



Pemerintah Provinsi Riau mampu memberikan kesejahteraan bagi pegawainya termasuk DPMPTSP Provinsi Riau. DPMPTSP digaji sesuai dengan formasi jabatan dan keseragaman. Selain itu pegawai juga diberikan tunjangan kinerja yang bervariasi. Namun masih ada kekurangan dikarenakan ada beberapa masyarakat yang memberi sejumlah uang dengan alasan tanda terimakasih.

Menurut faktor penghambat berjalannya reformasi birokrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa manajemen Sumber Daya Manusia pada DPMPTSP Provinsi Riau yang belum berjalan dengan baik sehingga menyebabkan pelayanan kurang maksimal.

2.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran untuk peran reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut :

1. Reformasi Birokrasi yang telah berjalan harus tetap di perbaharui agar peningkatan pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Riau menjadi lebih baik sesuai berkembangnya zaman dan sesuai kebutuhan masyarakat.

2. Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau harus sadar akan tanggung jawab dan tugas yang diberikan demi terwujudnya pelayan perizinan terbaik.

3. Penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti lain, Pegawai DPMPTSP, Instansi/ Organisasi lain, masyarakat dan pihak lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

1. **Al-Quran :**
 a. **Qal-Hajj :** 41
 b. **Hud :** 61
2. **Buku :**
- Afginaldy Rustam. 2021. *BIROKRASI Di Era Milenial*. Pekanbaru: Cahaya
- Agus Dwiyanto. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. UGM Press
- Ali Farazmand. 2009. *Birokrasi dan Administrasi*. U.S: CRC press
- Dambang Rudito, dkk. 2016. *Aparatur Sipil Negara Pendukung Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Kencana
- Dahyar Daraba. 2019. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Jakarta: Leisyah
- Edi Effendi Tedjakusuma. 2013. *Evaluasi Kebijakan Reformasi Birokrasi*. Jakarta
- Eko Prasjojo. 2009. *Reformasi Kedua. Melanjutkan Estafet Reformasi*. Jakarta: Selemba Humanika.
- Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.



Martin Albrow; penerjemaah, M. Rusli Karim, Totok Daryanto. 2004. *Birokrasi*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya

STRATEGI DAN RENCANA DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2019 - 2024

Waharman, Feisal. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi*. Bandung : Refika Aditama, 2016.

Waharman, Feisal. 2004. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta Selatan: Belantika

Jurnal dan Skripsi :

Waharman, Feisal. 2018. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)*. JOM FISIP Vol. 5 No. 1

Waharman, Feisal, Dyah Lituhayu. 2016. *Jurnal Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Jepara*, Semarang: Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.

Waharman, Feisal, Dimas Sigit. (2013). *Pemanfaatan Aplikasi E-Office untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus: Puslitbang Jalan dan Jembatan. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Retrieved from ITS.

Waharman, Feisal, Aldri Frinaldi. 2020. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu*



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

Pintu (Dpmpstp) Kota Padang Panjang. Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik, Vol.IV, No. 1

Merian Sari, 2018, “*budaya organisasi pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau*”. Vol. 10, No. 2 Januari 2018, Hal. 130-138.

Setyono. 2015. *Good Governance Dalam Perspektif Islam (Pendekatan Ushul Fikih: Teori Peningkatan Norma)*. Jurnal Vol 6 No.1

Mohammad Thahir Haning , 2018, *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik*, jurnal analisis kebijakan dan pelayanan publik, Vol 4 No.1

Amin, Rumzi. 2011. *Reformasi Birokrasi*. Jurnal Fisip UMRAH, Vol. 2 (2): 172-182.

Pancoko, Bambang. 2010. *Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17 (1): 43-51.

Joseph Darius, Antonius, Imanuel. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Reformasi Birokrasi (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka)*. Jurnal Ilmiah Manajemen--- Vol. 8 No. 2

Yusriadi, Misnawati. 2017. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik. Vol 7 No. 2

Peraturan Perundangan :

Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010



- 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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 7 Tahun 2011

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 1 Tahun 2012

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 30 Tahun 2012

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 31 Tahun 2012

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 4 Tahun 2013

Birokrasi Tahun 2015-2014; Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur
Negara

Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013

Internet :

<https://cmptsp.riau.go.id/webnew/home/>

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--birokrasi-bersih->

[melayani#:~:text=Dan%20Wilayah%20Birokrasi%20Bersih%20Melayani%20adalah%20predikat%20yang%20diberikan%20kepada,dan%20penguatan%20kualitas%20pelayanan%20publik.](https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--birokrasi-bersih-melayani#:~:text=Dan%20Wilayah%20Birokrasi%20Bersih%20Melayani%20adalah%20predikat%20yang%20diberikan%20kepada,dan%20penguatan%20kualitas%20pelayanan%20publik.)

DOKUMENTASI WAWANCARA KEPADA PEGAWAI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU

© Hak

Hak Cipta

1. Dilarang

- 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.



Ket : Wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP PROV RIAU



Ket : Wawancara Dengan Kasubbag Program Dpmptsp Prov Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Ket : Wawancara dengan Pegawai Dpmtsp Prov Riau



Ket : Wawancara dengan Anggota DPRD Prov Riau Komis III

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

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



TET : Wawancara dengan Pegawai Fo DPMPTSP Provinsi Riau

DOKUMENTASI DENGAN MASYARAKAT YANG SEDANG BERURUSAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU

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



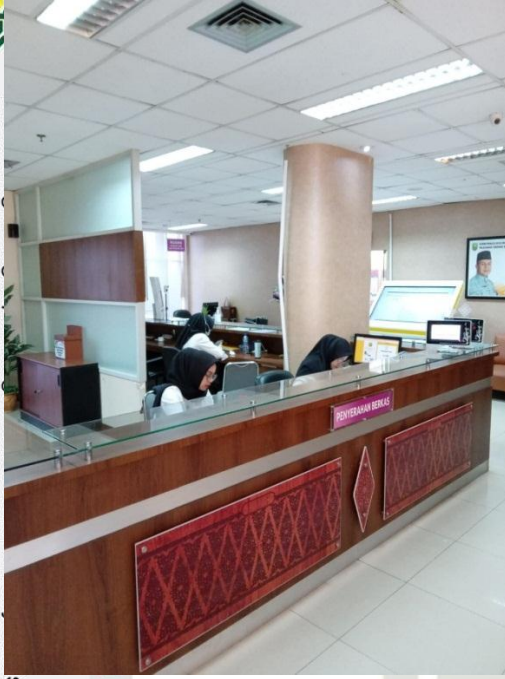
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

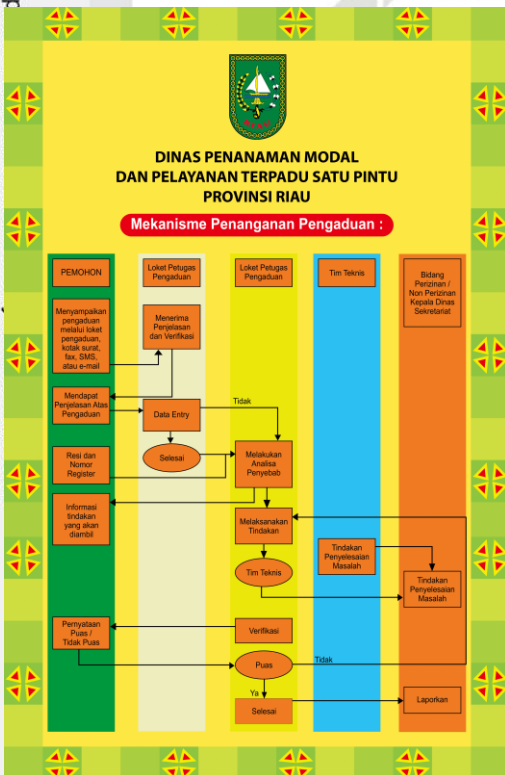
© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/5587/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Pra Riset**

Pekanbaru, 15 Oktober 2021 M
8 Rabiul Awwal 1443 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat


Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Vebby Fabella
NIM. : 11870522131
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"**Peran Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau**" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan
bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS 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. : fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1845/2022 Pekanbaru, 22 Maret 2022 M
Sifat : Biasa 18 Sya'ban 1443 H
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Kantor Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi Riau
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Vebby Fabella
NIM. : 11870522131
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Peran Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau"
Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang
diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

- 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 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.
 - 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 : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISSET/46410
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1845/2022 Tanggal 22 Maret 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

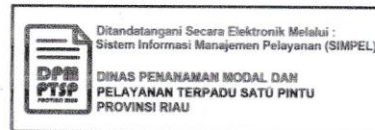
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : VEBBY FABELLA |
| 2. NIM / KTP | : 11870522131 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PERAN REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMTSP) PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMTSP) 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 : 25 Maret 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



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 & II 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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Drs. H. HELMI D, M.Pd.**
 Nip : 196612311997031027
 Pangkat/Gol : PEMBINA UTAMA MADYA
 Jabatan : KEPALA DINAS
 Unit Kerja : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : **VEBBY FABELLA**
 No. Mhs : 11870522131
 Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
 Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau, sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul : **“PERAN REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU”**

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

Pekanbaru, 25 Mei 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU



Drs. H. HELMI D.M.Pd
 Pembina Utama Madya



RIWAYAT HIDUP



Vebby Fabella, lahir di Pekanbaru 18 November 1999. Anak Pertama dari empat bersaudara dari Bapak Rohmat Dhani Kusworo dan Ibu Eza Susanti. Penulis memulai pendidikan di SDN 110 Pekanbaru dan lulus ditahun 2012, melanjutkan ke SMPN 8 Pekanbaru dan lulus ditahun 2015, melanjutkan ke SMAN 4 Pekanbaru dan lulus ditahun 2018, kemudian ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau mendaftar melalui SBMPTN 2018 dan lulus menjadi mahasiswi program studi Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Semangat yang tinggi walau cobaan silih berganti terus dihadapi demi keuletan yang tinggi dalam mencari ilmu, dijadikan motivasi dirinya, ketekunan dalam belajarnya untuk terus belajar dan berusaha hingga akhirnya penulis pun bisa menyelesaikan pengerjaan tugas akhirnya berupa skripsi. Semoga skripsi ini bisa memberikan kontribusi yang positif pada dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas penyelesaian Skripsi yang berjudul “ Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau”. Karena sejatinya kesempurnaan hanya milik Sang Maha Pencipta, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran mengenai skripsi ini, yang dapat disampaikannya kepada penulis di alamat email Fabellavebby18@gmail.com

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