



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

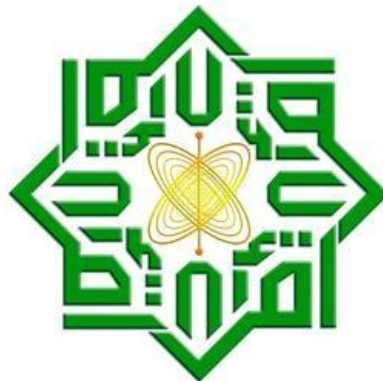
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT IZIN
USAHA DI KOTA PEKANBARU OLEH DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Gelar
Sarjana Strata I Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

JUWITA MARDANIA

NIM. 12070523879

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2024**



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.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Juwita Mardania
 Nim : 12070523879
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul Skripsi : Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Disetujui Oleh:

DOSEN PEMBIMBING

Devi Deswimar, S.Sos, M.Si.
 NIP. 19771227 202321 2 010

MENGETAHUI

DEKAN
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. H. Mahyarni S.E., M.M.
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI
 Administrasi Negara

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 19781025200604 1 002



**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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Juwita Mardania
Nim : 12070523879
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota
Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu
Tanggal Ujian : Senin, 15 Juli 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

Penguji I
Syed Agung Afandi, S.I.P., M.I.P
NIP.19950618 202012 1 010

Penguji II
Weni Puji Astuti, S.Sos., MKP
NIP.19810505 200604 2 006

Sekretaris
Virna Museliza, S.E., M.Si
NIP. 196608272202321 2 005

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Juwita Mardani
NIM : 12070523079
Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 20 Juni 2001
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Administrasi Negara (S1)
Prodi : Administrasi Negara
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Perancangan Perageduan Masyarakat terkait Izin Usaha
Di Kota Pekanbaru oleh Dinas Perizinan, Modal dan
Pelayanan terpadu Satu Pintu

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 2024
Yang membuat pernyataan



NIM : 12070523079

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ABSTRAK

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT IZIN USAHA
DI KOTA PEKANBARU OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

OLEH :

JUWITA MARDANIA

NIM. 12070523879

Tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini informan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru diobservasi, diwawancara, dan didokumentasi dengan berbagai pendekatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Mekanisme dan alur pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota pekanbaru tidak sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Yang menjadi kendala dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat yaitu penempatan pegawai, terutama ASN agar sebelum ditempatkan pada jabatan tertentu perlu diadakan pendidikan dan pelatihan sehingga lebih menguasai.

Kata Kunci : Penanganan Pengaduan, Izin Usaha

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.

ABSTRACT

HANDLING PUBLIC COMPLAINTS REGARDING BUSINESS LICENSES IN PEKANBARU CITY BY THE DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT AND ONE-Stop INTEGRATED SERVICES

By :

JUWITA MARDANIA

NIM. 12070523879

The purpose of this research is to find out how public complaints regarding business permits in Pekanbaru City are handled by the Investment and One-Stop Integrated Services Service. This thesis uses qualitative descriptive research methods. In this research, informants at the Pekanbaru City One Stop Investment and Integrated Services Service were observed, interviewed and documented using various approaches. Based on the research results, it shows that the mechanism and complaint flow at the Pekanbaru City Investment and One-Stop Integrated Services Service is not in accordance with President Regulation Number 76 of 2013. What is an obstacle in managing public service complaints is the placement of employees, especially ASN, so that before being placed in certain positions, education and training needs to be provided so that they have more control.

Keywords : the handling of complaints, business permit

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.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah dan rasa syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik, hidayah, nikmat dan karunianya, shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita nabi muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis bersyukur karena berkat rahmat hidayah dari Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terkhusus Untuk Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Darman Ali, Hanan Bin Jasip Dan Ibuk Diana Roswita H. Judul Skripsi ini adalah, **“PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT IZIN USAHA DI KOTA PEKANBARU OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.”**

Penulis menyadari bahwa selama mengikuti studi dan penulisan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai Pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak 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 Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bapak Muslim, S.Sos, M.Si penasehat akademis sekaligus pembimbing proposal.

Ibu Devi Deswimar, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan serta bersedia menjadi tempat diskusi dan konsultasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di Program Studi Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.

Terimakasih yang tidak terhingga kepada pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang bersedia menerima saya melakukan Penelitian.

9. Orang tua tercinta Bapak Darman Ali, Hanan Bin Jasip dan Ibu Diana Roswita H., yang penuh kasih membesarkan, mendidik, serta memberi semangat, motivasi yang selalu mendoakan penulis beserta saudara-saudaraku : Novi Mardanita, Wahid Armandana, Dan Desrita Viyona.
10. Support system, Ilham Nursyahputra yang berjuang, membantu dan selalu memotivasi saya untuk bersama-sama menempuh skripsi.
11. Terima kasih buat sahabat-sahabatku yang selalu ada Salsabilillah Putri Rizaldi, Ollyvia Ardha Maharani, Friziliya Pooja Dan Mayada Putri Mingka yang senantiasa membantu dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Luvv u gaisss <3
12. Kepada narasumber yang bersedia penulis wawancarai, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. Terakhir saya berterimakasih kepada diri saya sendiri, Juwita Mardania yang telah mampu berjuang, bertahan dan kuat sejauh ini melewati segala rintangan. Terimakasih tetap memilih untuk merayakan diri sendiri dan tidak pernah lelah mencoba. Tetap selalu menjadi pribadi yang baik, rendah hati, semangat, bertanggung jawab untuk mengejar setiap mimpi-mimpi.

**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 mendoakan semoga semua bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan pahala dari Allah SWT dan tercatat sebagai amal jariyah di sisi-Nya. Semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal yang baik dalam mengejar impian penulis. Akhirnya, kepada Allah SWT jualah kita berserah diri dan memohon ampunan serta pertolongan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amiin yaa Rabbal'alamin.

Terima Kasih.

Pekanbaru, 15 Juli 2024
Penulis,

Juwita Mardania
NIM.12070523879

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | |
| DAFTAR GAMBAR | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1.Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3.Tujuan | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| 2.1. Pelayanan Publik | 10 |
| 2.2. Penanganan Pengaduan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik | 12 |
| 2.3. Standar Operasional Prosedur (SOP) | 15 |
| 2.4. Perizinan | 16 |
| 2.5. Menurut Pandangan Islam | 18 |
| 2.6. Defenisi Konsep | 19 |
| 2.6.1. Pengelolaan Penanganan Pengaduan | 19 |
| 2.6.2. Penanganan Pengaduan Terkait Izin Usaha | 20 |
| 2.6.3. Masyarakat | 20 |
| 2.7. Penelitian terdahulu | 20 |
| 2.8. Kerangka Operasional | 23 |
| 2.9. Kerangka Berpikir | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1. Jenis Peneltian | 25 |
| 3.2. Lokasi Penelitian | 25 |
| 3.3. Sumber Data | 25 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

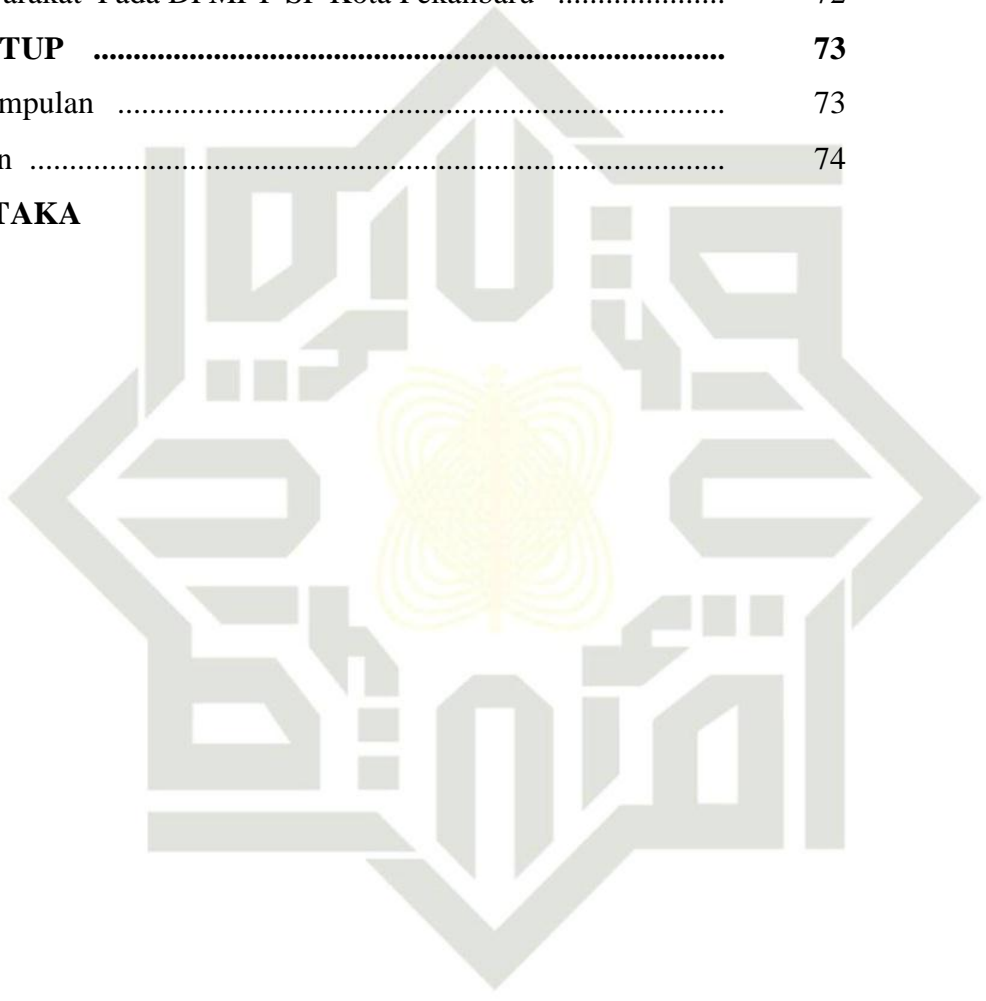
| | |
|--|-----------|
| 3.4. Metode Pengumpulan Dan Pengolahan Data | 26 |
| 3.4.1. Observasi | 26 |
| 3.4.2. Wawancara | 27 |
| 3.4.3. Dokumentasi | 27 |
| 3.5. Informan | 27 |
| 3.6. Analisa Data | 28 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 30 |
| 4.1. Sejarah Kota Pekanbaru | 30 |
| 4.1.1. Pekanbaru Sebagai Ibu kota Provinsi Riau | 33 |
| 4.1.2. Visi dan Misi Kota Pekanbaru | 34 |
| 4.1.3. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru | 35 |
| 4.2. Kondisi Geografis | 36 |
| 4.2.1. Letak dan Luas | 36 |
| 4.2.2. Batas Wilayah | 37 |
| 4.2.3. Sungai | 37 |
| 4.2.4. Iklim | 38 |
| 4.2.5. Jarak Ibukota | 38 |
| 4.3. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Pekanbaru | 39 |
| 4.3.1. Unit Pelayanan Umum Terpadu | 40 |
| 4.3.2. Kantor Pelayanan Terpadu | 41 |
| 4.3.3. Badan Pelayanan Terpadu | 41 |
| 4.3.4. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal | 41 |
| 4.3.5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru | 42 |
| 4.4. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru | 42 |
| 4.5. Susunan Struktur Organisasi dan Prosedur Izin Mendirikan Banguna Menara Telekomunikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ... | 43 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

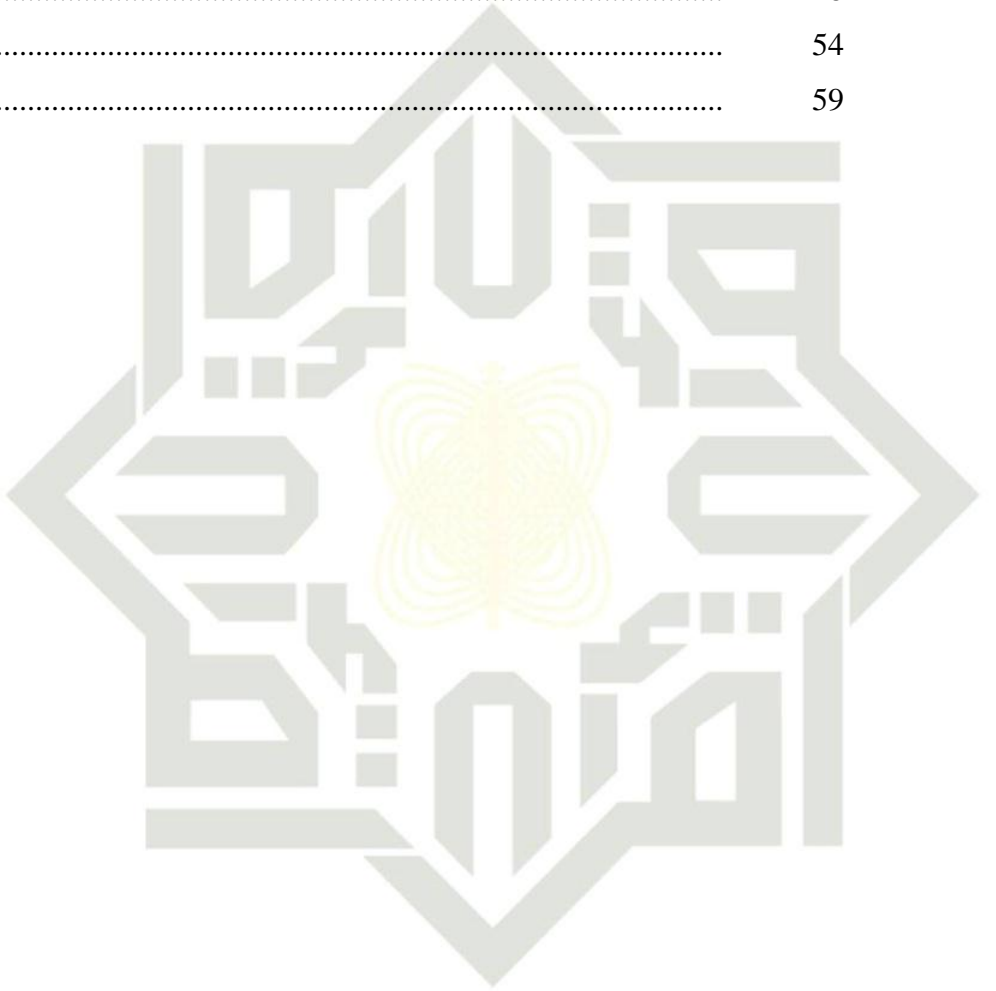
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

| | |
|--|-----------|
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 49 |
| 5.1. Hasil Penelitian Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 49 |
| 5.2. Faktor Penghambat Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DPMPT-SP Kota Pekanbaru | 72 |
| BAB VI PENUTUP | 73 |
| 6.1. Kesimpulan | 73 |
| 6.2. Saran | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|-----------|----|
| Tabel 1.1 | 5 |
| Tabel 2.1 | 20 |
| Tabel 2.2 | 23 |
| Tabel 3.1 | 28 |
| Tabel 5.1 | 54 |
| Tabel 5.2 | 59 |



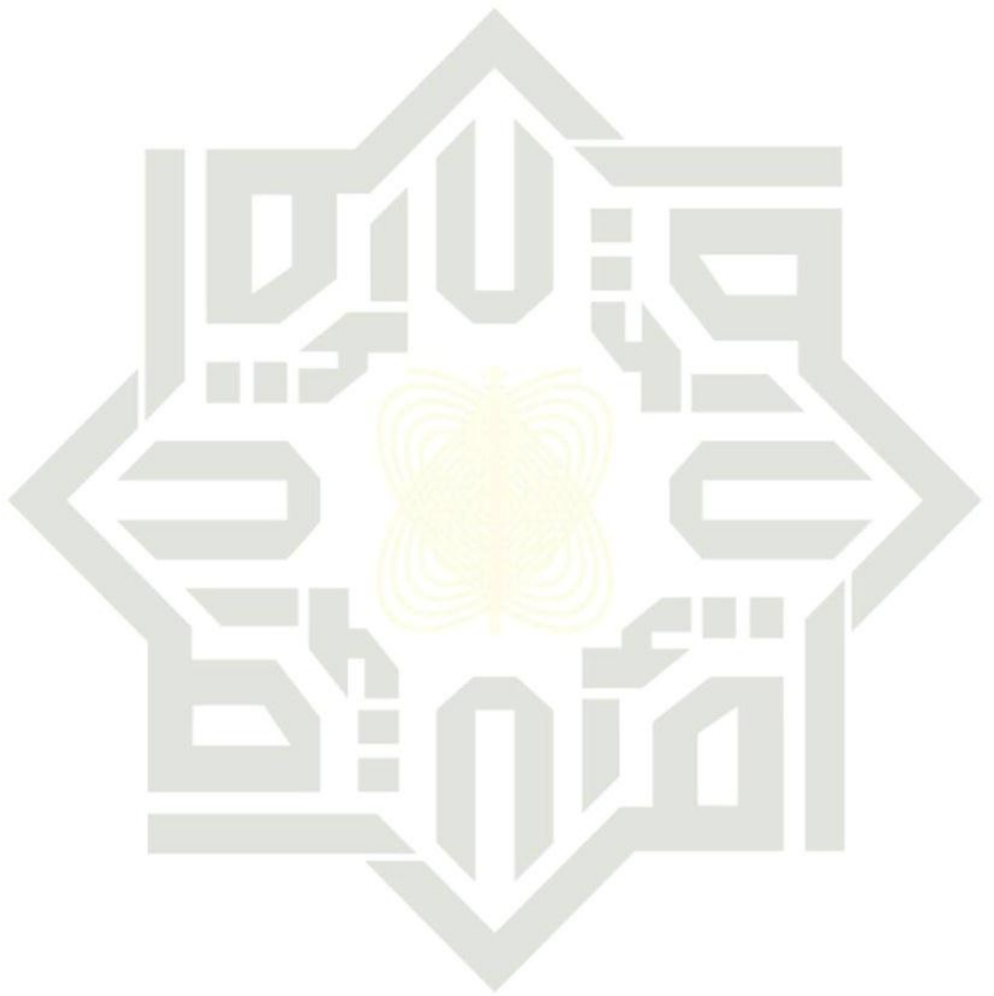
UIN SUSKA RIAU

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.

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------|----|
| Gambar 2.1 | 24 |
| Gambar 4.1 | 36 |
| Gambar 4.2 | 48 |



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 Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah memegang tanggung jawab untuk menangani aspirasi yang disampaikan oleh publik, menanggapi setiap keluhan yang disampaikan dan memberikan respon yang solutif atas permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Pemerintah diharapkan mempunyai fasilitas pelayanan yang mampu dijangkau melalui Internet sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyalurkan usahanya tanpa harus ke kantor, meringankan masyarakat dari masalah pembangunan kota, melaporkan atau mengadukan masalah pemerintah; dan hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas umum yang tidak memadai. Karena masalah-masalah tersebut dapat menjadi penghambat kemajuan suatu pemerintahan (Rohmatun, 2017). Dari permasalahan-permasalahan tersebut di atas, maka perlu disediakan oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk dapat memberikan layanan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat menyampaikan atau melaporkan adanya suatu permasalahan yang sedang terjadi.

Pemerintah dengan pelayanan publik memiliki hubungan sangat erat karena fungsi pemerintah salah satunya dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang yang memenuhi standar kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat serta penyelenggara pelayanan. Pada pelaksanaannya proses pelayanan kepada masyarakat di Indonesia masih banyak terdapat persoalan yang masih terjadi dan dirasakan oleh masyarakat. Sebagai bentuk kebebasan berpendapat maka masyarakat berhak membuat laporan aduan dan menyampaikan aspirasi tentang

masalah yang terjadi. Bentuk aduan dan laporan tersebut merupakan bentuk pengawasan serta bentuk partisipasi masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah sehingga pelayanan dapat terselenggara secara maksimal.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa penyelenggaraan pemerintah sering mendapat kritik dari masyarakat. Hal itu dikarena ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diterima. Menurut penelitian PATTIRO seperti yang dikutip oleh Utomo (2006:161), rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Menanggapi adanya ketidakpuasan masyarakat, pemerintah perlu menyediakan sebuah sistem untuk mengatasi masalah tersebut. Penanganan pengaduan saat ini juga telah memiliki kebijakan perundangan yang jelas. Dan ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggara pelayan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang memiliki 2 (dua) aspek yang dilihat dari pengaduan ini yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (service provider) Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 mengatakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang

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.

selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.

Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik sebaiknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan demikian pemerintah perlu melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terhadap masyarakat merupakan sebuah aturan yang dibuat pemerintah untuk mengatur agar kehidupan bersama berjalan dengan baik dan memberi kenyamanan bagi setiap warga Negara serta merupakan sebagai pelayanan masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan serta mewujudkan dan menyediakan barang dan jasa yang berkualitas serta memiliki nilai yang berguna bagi masyarakat.

Di Kota Pekanbaru khususnya di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih terdapat terdapat sejumlah pengaduan yang dapat di tindak lanjuti dengan surat putusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Nomor: Kpts. 10 / DPMPTSP/ 2023 dengan berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dimana tujuan tercapainya pengaduan tersebut ialah mencapai hasil dari penanganan pengaduan tersebut.

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu memiliki peran penting dalam menangani pengaduan masyarakat terkait investasi dan layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

perizinan. Mereka bertindak sebagai mediator antar pemerintah daerah, investor dan masyarakat untuk memfasilitasi proses perizinan secara efisien dan transparan. Dengan adanya DPMPT-SP, diharapkan pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan adil, sehingga mendukung investasi yang kondusif dan pelayanan publik yang baik.

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu memiliki fungsi utama dalam penanganan pengaduan, diantaranya :

1. Penerimaan pengaduan : DPMPT-SP bertanggung jawab untuk menerima pengaduan dari masyarakat terkait dengan proses perizinan dan investasi.
2. Penanganan pengaduan : mereka memproses dan menangani pengaduan secara sistematis dan transparan, memastikan bahwa setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan tepat waktu.
3. Mediasi dan koordinasi : DPMPT-SP berperan sebagai mediator antar pihak yang terlibat dalam pengaduan, seperti investor, masyarakat, dan pemerintah daerah. Mereka memfasilitasi dan mencari solusi yang adil bagi semua pihak.
4. Peningkatan layanan : dengan memperhatikan pengaduan yang diterima, DPMPT-SP dapat melakukan evaluasi terhadap prosedur perizinan dan pelayanan investasi, serta meningkatkan standar layanan agar lebih responsif dan efisien.
5. Pemberian informasi : memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat terkait dengan prosedur perizinan, persyaratan investasi, dan hak-hak mereka dalam proses tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Beberapa pengaduan masyarakat ada pada data table berikut:

Table 1.1. Data pengaduan masyarakat di DPMPT-SP Kota Pekanbaru

| NO | JENIS PENGADUAN | JUMLAH PENGADUAN | TINDAK LANJUT | |
|--------------|---|------------------|---------------|---------------|
| | | | SELESAI | TIDAK SELESAI |
| | Pengaduan Terkait Reklame | 3 | 2 | 1 |
| | Keluhan Warga Terkait Pembangunan Perumahan | 4 | 3 | 1 |
| | Pengaduan Terkait Tower | 4 | 3 | 1 |
| TOTAL | | 11 | 8 | 3 |

Sumber : Data Olahan Rekapitulasi Laporan Koordinasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Januari S/D Desember Tahun 2023, DPMPT-SP Kota Pekanbaru

Dari data diatas dapat dilihat bahwa usaha yang sudah berdiri memiliki permasalahan dan menimbulkan pengaduan terkait usaha tersebut pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Pengaduan terkait tower yang dapat di adukan ialah Tower yang didirikan tanpa izin resmi dari pemerintah setempat atau yang melanggar ketentuan yang menimbulkan dampak gangguan terhadap lingkungan sekitar, seperti Pengaduan Warga Terkait Menara Tower telekomunikasi PT. Tower Bersama , Dimana Efek Dari Tower Tersebut berdampak kepada kerusakan alat listrik dan alat elektronik warga. Terkait pembangunan perumahan berupa Pembangunan dilakukan tanpa izin yang sah yang Tidak mematuhi peraturan lingkungan hidup dimana berpotensi mengakibatkan Pencemaran air, tanah, atau udara akibat pembangunan. Pengaduan terkait reklame ialah berupa reklame dibangun tanpa izin yang sah dari pemerintah daerah atau instansi terkait dimana tidak ada

persetujuan dari masyarakat setempat sebelum pembangunan reklame yang dimana Keberadaan reklame dianggap mengganggu pemandangan dan kenyamanan dari masyarakat, seperti adanya pemasangan reklame caleg didepan atas tanah usaha milik masyarakat lain tanpa adanya persetujuan dan kesepakatan, dan menimbulkan ketidak nyamanan yang mengakibatkan masyarakat tersebut membuat laporan pengaduan terkait reklame.

Adapun laporan pengaduan yang masuk pada system pengelolaan pengaduan kerap terjadi masalah teknis pada website yang dimana membuat penanganan pengaduan diproses lebih dari 3 hari, pada saat verifikasi pengaduan proses yang dilakukan lambat sehingga menyebabkan penundaan dalam penanganan pengaduan yang kemudian berpotensi memperburuk situasi yang dilaporkan, pada tahap penugasan penanganan pengaduan terkadang pengaduan ditugaskan kepada unit yang tidak memiliki keahlian yang sesuai untuk menangani pengaduan tersebut hal ini dapat mengakibatkan penundaan kesulitan dalam penyelesaian pengaduan, pada saat penyelidikan dan pemeriksaan lebih lanjut terhadap pengaduan terdapat keterbatasan dalam sumber daya manusia, teknologi yang diperlukan untuk melakukan penyelidikan pada pengaduan tersebut, pada saat pengaduan sudah ditindak lanjuti terkadang kebijakan atau kriteria dalam mengambil keputusan tidak cukup jelas dan tidak konsisten, sehingga dapat menimbulkan ketidakpastian bagi pihak yang mengadukan, pengaduan yang sudah selesai ternyata tidak sesuai dengan harapan pihak yang mengadukan, misalnya solusi yang diusulkan tidak memuaskan atau tidak menyelesaikan hasil yang memuaskan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Untuk menjabarkan dan lebih terarahnya penanganan pengaduan tersebut maka diperlukan adanya suatu mekanisme dan alur penanganan pengaduan yang jelas dan sesuai dengan keadaan serta situasi masyarakat dalam hal ini dituangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Berdasarkan riset sebelumnya yang dilakukan, (Syarif Hidayatullah, H. Del Anhar, Sugiannor, 2021) yang menyatakan bahwa agar melakukan optimalisasi Mekanisme dan alur pengelolaan pengaduan pelayanan yang sudah ada sehingga dalam proses pengelolaannya tidak memakan waktu yang lama dan terlaksana dengan baik guna mencapai tujuan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya itu terletak di objek penelitian karena dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Merujuk dari latar belakang permasalahan yang diungkapkan diatas, maka tulisan ini akan memberikan pandangan tentang pengaduan. Kita juga dapat mengetahui bagaimana mekanisme yang dilakukan pemerintah dalam mengembangkan penanganan pengaduan pada masyarakat. Dan bermanfaat dalam membuka wawasan bahwa pemerintah telah banyak berusaha untuk merubah paradigma layanan publik melalui pengembangan sistem pengelolaan pengaduan terintegrasi dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk memperbaiki pelayanan public.

Berdasarkan uraian – uraian diatas, saya tertarik melakukan penelitian ini dengan mengangkat judul “PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT IZIN USAHA DI KOTA PEKANBARU OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
2. Apa Faktor penghambat Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

1.3. Tujuan

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”.
2. Untuk Mengetahui Apa Faktor penghambat Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

1. Secara Teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan acuan, dan serta referensi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di ilmu pemerintahan.

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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Secara Praktis, diharapkan ini dapat menambah pengetahuan penulis dan dapat dijadikan masukan bagi instansi pemerintah daerah kota pekanbaru khususnya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru dalam mengoptimalkan perannya untuk menangani pengaduan masyarakat.

Merupakan sumber pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan Ilmu Administrasi Negara khususnya dicapai dalam penyusunan Proposal yang berjudul : PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT IZIN USAHA DI KOTA PEKANBARU OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

Secara umum diartikan pelayanan adalah kegiatan individu ataupun kelompok dalam rangka mencukupi kebutuhan orang lain. Monir (2003:16), menjelaskan pelayanan sebagai kegiatan memenuhi kebutuhan melalui kegiatan dari orang lain. Di sisi lain Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), menjelaskan pelayanan ialah berbagai bentuk aktivitas layanan berbentuk jasa sesuai keperluan masyarakat pengguna.

Pemerintah menjalankan fungsi utamanya yaitu melayani, melaksanakan pembangunan serta kegiatan pemerintahan, mengurus serta mengatur rakyatnya, mewujudkan kondisi yang aman, tertib serta sejahtera. Didefinisikan pelayanan publik sebagai prosedur kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sesuai ketetapan UU.

Sebagaimana Lijan Poltak Sinambela (2006 : 4-5) menjelaskan pelayanan sebagai aktivitas yang mendatangkan keuntungan untuk suatu kelompok dan berusaha memberikan kepuasan meskipun tidak bisa tercermin secara fisik hasilnya. Terdapat unsur dimensional pada penyelenggaraannya sehingga pada pembahasan serta penerapan staretginya bukan saja berlandaskan pada satu unsur saja

Sesuai penjelasan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan arti pelayanan publik yaitu berbagai aktivitas pelayanan, dimana pelaksanaannya

menyebabkan usaha memenuhi kebutuhan pihak penikmat layanan ataupun karena penerapan suatu ketentuan UU.

Seluruh peraturan yang ditetapkan pemerintah mengenai pelayanan publik berorientasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Secara tegas ditetapkan dalam peraturan terkait, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah melauani kepentingan masyarakat sesuai prosedur yang ditentukan. Pada pelaksanaannya memang pemerintah bertugas melauani masyarakat, selain itu juga memastikan masyarakat bebas mengembangkan bakat dan kreasinya dengan tujuan yang baik.

Pastinya rakyat berharap mendapatkan pelayanan berkualitas dari pemerintah, walaupun seringkali harapan tersebut tidak sesuai terhadap kenyataan yang didapatkan. Birokrasi cenderung mempersulit, mahal serta sangat lambat. Kondisi tersebut disebabkan pemerintah masih cenderung merasa lebih tinggi kedudukannya dibandingkan masyarakat, maka sudah selayaknya pandangan tersebut diluruskan. Sebab seharusnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sering terbalik menjadi masyarakat yang melayani negara, walaupun sebenarnya berdirinya negara ialah untuk kepentingan rakyat.

Dalam menyediakan layanan, maka birokrasi diharuskan melaksanakan tugasnya secara profesional, terbuka, efektif, tepat waktu, cepat tanggap sehingga bisa membentuk kualitas SDM yang memiliki kapasitas secara personal dan berdaya guna untuk membentuk masa depan yang berkualitas. Widodo (2001) menjelaskan terdapat tiga peranan utama untuk dilaksanakan pemerintah secara umum mencakup pelayanan kepada rakyat, pembangunan berkelanjutan, hingga perlindungan.

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.



Peran pemerintah tidak selalu memonopoli penerapan berbagai fungsi tersebut. Akan tetapi setiap bagian dapat dijadikan beberapa bidang dengan tugasnya masing-masing, maupun bisa bekerjasama dengan pihak swasta untuk melaksanakannya. Sistem kerjasama yang dilakukan terhadap pemberian layanan tersebut sejalan terhadap pendapat yang dikemukakan Osborne dan Gaebier (1992:203-205).

2.2. penanganan pengaduan peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik

Penanganan pengaduan adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respons atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Penanganan pengaduan saat ini juga telah memiliki kebijakan perundangan yang jelas. Dan ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.

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.

penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Penanganan Pengaduan dapat menjadi salah satu instrumen untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan masyarakat seperti transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas. Menurut Dwiyanto (2008), transparansi dalam pelayanan publik merupakan suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah diketahui oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Menurut Mahsun (2009) dalam Styawan (2012), transparansi berarti individu, kelompok, atau organisasi dalam hubungan akuntabilitas diarahkan tanpa adanya kebohongan atau motivasi tersembunyi, dan bahwa seluruh informasi kinerja lengkap dan tidak memiliki tujuan menghilangkan data yang berhubungan dengan masalah tertentu. Mendengarkan aspirasi masyarakat serta membangun partisipasi masyarakat merupakan wujud dari transparansi. Menurut Oswald (2009:15), mekanisme penanganan pengaduan dapat dimasukkan ke dalam budaya atau praktik-praktik masyarakat serta struktur setempat yang ada. Untuk itu perlu diatur dalam sebuah kebijakan yang disepakati bersama.

Penanganan pengaduan menurut Bappenas (2010:10) adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak

menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan. Faktor-faktor yang mendukung ketersediaan elemen manajemen pengaduan yang lengkap adalah kebijakan, komitmen pimpinan, perencanaan, tingkat pendidikan dan sosialisasi. Keberhasilan dalam penanganan pengaduan sangat dipengaruhi faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim kerja, faktor sistem dan faktor kontekstual atau kebutuhan saat itu.

Penanganan Pengaduan juga merupakan salah satu implementasi kebijakan publik. Menurut Maryati (2013:150) dalam menjalankan sistem pemerintahan ini harus ditopang dengan tata kelembagaan yang memungkinkan terwujudnya jalinan harmoni antara kehendak masyarakat dengan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Artinya perlu dilakukan pengaturan agar kebijakan yang dikeluarkan bisa berjalan baik dari pelaksana maupun sarana prasarana.

Pentingnya pengaduan sebagai upaya untuk melaksanakan demokratisasi pelayanan publik agar pada akhirnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah dituntut untuk mengelola mekanisme pengaduan yang baik. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dengan meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat yaitu dengan mengoptimalkan pengelolaan keluhan atau komplain dari masyarakat atas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Penanganan pengaduan menurut Queensland Ombudsman adalah (Queensland Ombudsman, 2006:1) : *“Handling complaints well presents an opportunity to*

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



show to the public that you are accountable to them. Complaints are an essential part of any accountability process and in fact are often the starting point. Any agency that claims to be accountable for its actions must take complaints seriously”. Pengertian di atas menjelaskan bahwa, penanganan pengaduan memberikan kesempatan untuk menunjukkan kepada publik bahwa anda (penyedia layanan) bertanggung jawab kepada mereka. Keluhan merupakan bagian penting dari akuntabilitas setiap proses dan bahkan sering menjadi titik awal apa saja lembaga yang mengklaim bertanggung jawab atas tindakan yang harus mengambil keluhan serius.

2.3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Hal ini dinilai penting karena SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan SOP juga merupakan salah satu alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedur pada unit kerja yang bersangkutan.

Dengan adanya SOP, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan baik, dimana berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari, apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih baik, cepat dan mudah.

Insani (2010:1) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses

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



penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Atmoko (2011:2), mengemukakan: “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”.

Menurut pendapat tersebut, maka SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. SOP mengatur cara pekerja untuk melakukan peran keorganisasiannya secara terus menerus dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pemerintahan adalah untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh unit kerja instansi pemerintahan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih, mempertimbangkan arti penting dari standar operasional prosedur administrasi pemerintahan tersebut dalam sistem manajemen pemerintahan.

2.4 Perizinan

Menurut N.M.Spelt dan J.B.J.M A ten Berge dalam buku Ridwan (2006:208) mengenai pengertian izin dalam arti luas dan sempit, yaitu sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku warga. Arti luas izin ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. Dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenaan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya.

2. Izin dalam arti sempit adalah pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan, izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk. Tujuannya ialah mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercela, namun di mana ia menginginkan dapat melakukan pengawasan sekedarnya.

Sutedi (2011 : hal. 168) menjelaskan bahwa perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota, dan izin untuk melakukan suatu usaha perdagangan atau mendirikan bangunan.

Hal pokok pada izin, bahwa sesuatu tindakan dilarang kecuali diperkenankan dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dilakukan dengan cara-cara tertentu. Penolakan izin terjadi bila kriteria-kriteria yang telah

ditetapkan oleh pemerintah tidak dipenuhi. Misalnya, dilarang membuka suatu usaha peredaran, kecuali ada izin tertulis dari pejabat yang berwenang dengan ketentuan mematuhi persyaratan-persyaratan.

Perizinan merupakan suatu bentuk manifestasi yang aspek-aspek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dalam relasi antara pemerintah dan masyarakat seringkali perizinan menjadi sebuah indikator untuk menilai apakah sebuah tata pemerintahan sudah mencapai kondisi baik atau belum. Maka untuk mencapai kondisi tersebut, pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah dalam penciptaan pelayanan yang optimal tersebut adalah dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu.

Peraturan walikota pekanbaru nomor 8 tahun 2022 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha di kota pekanbaru pasal (2) : Maksud ditetapkan Peraturan Walikota ini adalah sebagai pedoman dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kota Pekanbaru.

2.5 Menurut Pandangan Islam

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Sebagaimana Firman Allah dalam Ayat Q.S Al Hujarat ayat 9:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

حَتَّىٰ تَبْغِيَ الَّذِينَ قَاتَلْتُمُوهُمُ الْآخَرَىٰ عَلَىٰ إِحْدَاهُمَا بَغْتًا فَإِن بَيْنَهُمَا فَصْلِحُوا فَأَصْلِحُوا الْمُؤْمِنِينَ مَن طَائِفَتَانِ وَإِن
 ٩ الْمُفْسِدِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ وَأَقْسَطُوا بِالْعَدْلِ بَيْنَهُمَا فَاصْلِحُوا فَاَعْتِ فَإِنَّ اللَّهَ أَمْرٌ إِلَىٰ تَفِيءٍ

Artinya: “Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil”. (Q.S. Al-Hujurat : 9)

Islam adalah agama yang mengajarkan teologi anti-kekerasan dan menyerukan kedamaian, yakni rahmatan li al-'alamin, atau kasih sayang bagi semesta alam.

Al-Quran telah menjelaskan panduan praktis untuk mengelola perdamaian.

Pertama, perintah untuk saling menjaga dan mempererat tali persaudaraan sebagaimana dalam QS al-Hujurat/49 ayat 10

Seperti dijelaskan dalam Ayat Q.S Al Hujarat ayat 10:

١٠ تَرْحَمُونَ لِعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا أَخَوِيكُمْ بَيْنَ فَاصْلِحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنُونَ إِنَّمَا

Artinya: “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”. (Q.S. Al-Hujurat : 10)

2.6. Defenisi Konsep

Menurut teori-teori yang sudah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan :

2.6.1. Pengelolaan Penanganan Pengaduan

Pengelolaan Penanganan Pengaduan yang dimaksudkan adalah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melalui surat keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Nomor: Kpts. 10/DPMPTSP/2023.

2.6.2. Penanganan Pengaduan Terkait Izin Usaha

Penanganan pengaduan dalam hal ini meliputi aspek penerimaan, penelaahan dan pengklasifikasian, penyaluran pengaduan dan penyelesaian pengaduan

2.6.3. Masyarakat

Masyarakat yang dimaksudkan dalam hal ini ialah masyarakat yang pernah mangadukan laporan pengaduannya ke dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru, tetapi pengaduan tersebut belum terselesaikan.

2.7. Penelitian Terdahulu

Peneilitian terdahulu yang peneiliti ambil dapat dilihat pada :

Table 2.1. Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penulis | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---------------------------|---|---|
| 1 | (Firdaus, Irawanto, 2020) | Pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota | Implementasi Mekanisme dan Alur dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang dikelola oleh bidang Pengendalian Mutu unit teknis Seksi Pengaduan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

| | | | |
|----|--|---|---|
| | | Banjarmasin | Advokasi tidak sesuai dengan mekanisme dan alur yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dikarenakan belum optimal terutama yang berkaitan dengan esensi pengelolaan pengaduan pelayanan yang diberikan karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang tupoksi dari Dinas PMPTSP Kota Banjarmasin. |
| 2. | (Devitasari Nur Fadzilah Bisri, Hardip Warsono Ginti ng, 2017) | Analisis sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kota Semarang | Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu DPMPTSP Kota Semarang dalam menangani pengaduan dari masyarakat dapat dilihat melalui pelaksanaan pengenalan media penanganan pengaduan serta proses dari awal masuk hingga tindak lanjut akhir dari pengaduan masyarakat. Kejelasan informasi mengenai penanganan pengaduan serta pelayanan perijinan untuk masyarakat masih perlu ditingkatkan agar masyarakat mendapatkan informasi dengan jelas. |
| | (Syarif Hidayatullah, H. Deli Anhar, Sugiannor, 2021) | Analisis pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat pada dinas penanaman modal dan | Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Implementasi Mekanisme dan Alur dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota |

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | |
|--|--|
| <p>pelayanan terpadu satu pintu kota Banjarmasin</p> | <p>Banjarmasin yang dikelola oleh bidang Pengendalian Mutu unit teknis Seksi Pengaduan dan Advokasi tidak sesuai dengan mekanisme dan alur yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dikarenakan belum optimal terutama yang berkaitan dengan esensi pengelolaan pengaduan pelayanan yang diberikan karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang tupoksi dari DPMPSTSP Kota Banjarmasin.</p> |
|--|--|

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



2.8. Kerangka Operasional

Tabel 2.2. konsep Operasional

| Konsep | Indikator | Sub Indikator |
|--------------------------------|---------------------------|---|
| Mekanisme penanganan pengaduan | 1. pencatatan pengaduan | 1. Pengaduan yang masuk akan dicatat. 2. Pengaduan diprioritaskan setelah dicatat. |
| | 2. Identifikasi masalah | 1. Permasalahan pengaduan yang terjadi 2. Masalah umum yang muncul secara berulang dalam pengaduan yang diterima. |
| | 3. Penyaluran pengaduan | 1. Yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan dari masyarakat diluar lingkup instansi ini. |
| | 4. Penyelesaian pengaduan | 1. Memastikan bahwa keputusan yang diambil dalam penyelesaian pengaduan tersebut adil dan memperhatikan kepentingan semua pihak terkait. 2. Menyampaikan hasil pengaduan |

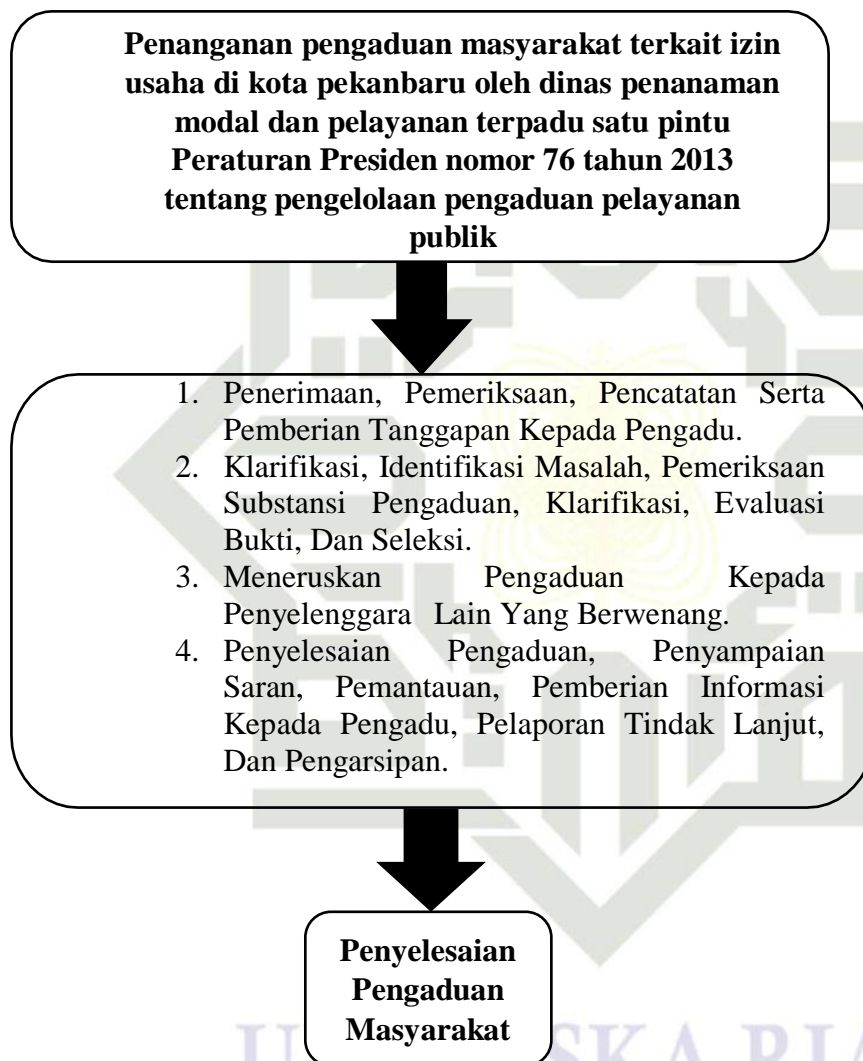
Sumber : Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

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

2.9. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir



Sumber : Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yang mendeskripsikan secara terperinci fenomena yang terjadi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Data-data diperoleh selain dari sumber informasi yang mengetahui tentang fokus masalah penelitian juga dari sumber informasi kunci untuk mengkonfirmasi terhadap data-data yang diperoleh. Data-data diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.

3.2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 464, Jadirejo, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Telp (0761) 28262, Pesan 0811-7515-133. Media Sosial Facebook (DPMPTSP PEKANBARU), Twitter (@dpmptsp_pku), Instagram (dpmptsp_pekanbaru), Whatsapp (0811-7515-133).

3.3. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer Yaitu sumber data utama yang diambil atau yang diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung dalam penelitian. Dalam penelitian

ini, data primer tersebut di dapatkan dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, Data Primer ini juga merupakan data yang di peroleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden).

2. Data Sekunder Yaitu data pendukung yang berkaitan dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku-buku, peraturan-peraturan yang tertulis atau dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dan internet yang relevan dengan penelitian ini. Data sekunder ini juga merupakan data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu.

3.4. Metode Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus sampai data itu jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

3.4.1. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2017:226) menyatakan bahwa metode observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Adapun observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru untuk mengamati

secara langsung bagaimana jalannya pelaksanaan sistem pelayanan perizinan tersebut.

3.4.2. Wawancara

Esterbeg dalam Sugiyono (2017:231) menyatakan bahwa interview merupakan pertemuan dua orang untuk dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam sistem pelayanan perizinan tersebut.

3.4.3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Dokumentasi bisa disebut sebagai pelengkap teknik wawancara karena melalui dokumen-dokumen yang ada peneliti dapat mengumpulkan data lebih banyak lagi.

3.5. Informan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Pemilihan Informan ini melalui pertimbangan bahwa orang yang dipilih dapat memberikan informasi yang jelas sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang sedang diteliti. Dengan demikian yang menjadi Key informan dalam penelitian ini yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

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

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

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

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

Tabel 3.1 Key Informan

| No | Informan | Jumlah |
|----|--------------------------------------|--------|
| 1. | Kepala bidang pengaduan / pengawasan | 1 |
| 2. | Kasi bidang pengaduan / pengawasan | 1 |
| 3. | Lembaga swadaya masyarakat | 1 |
| 4. | Masyarakat yang terlibat | 3 |

3.6 Analisa Data

Untuk menganalisa data yang diperoleh maka penulis menggunakan analisa deskriptif kualitatif yaitu melakukan analisa dari beberapa penjelasan atau uraian pembahasan berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisir data kedalam kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non statistik. Hal ini dilakukan karena penelitian ini tidak mencari hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah mengikuti anjuran Emzir (2011: 129) dengan mengikuti langkah-langkah Miles dan Huberman yang masih bersifat umum yaitu :

1. Reduksi data Dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data

kasar yang muncul dari catatan lapangan, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan. Reduksi data dilakukan sejak pengumpulan data.

2. Penyajian data Adalah proses penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagian hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini berarti data yang diperoleh pada reduksi data disajikan berdasarkan pikiran, intuisi pendapat atau kriteria tertentu untuk selanjutnya ditepatkan pada kategori masing-masing.

3. Penarikan kesimpulan Merupakan kegiatan diakhir penelitian kualitatif. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan dan kekokohnya.

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




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh kepala suku disebut Batin Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dayung Payung Sekaki yang terletak di muara sungai Siak. Pada tanggal 9 April tahun 1689, telah diperbaharui sebuah perjanjian antara kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjiannya tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji di Patapahan yang saat ini merupakan kawasan yang maju dan cukup penting.

Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Patapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Patapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Terus berkembang Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang

berkembangnya sarana jalan darat melalui rute teratak Buluh (Sungai keletut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan kerajaan Siak Sri Indrapura Semenjak Sultan Abdulm Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar disenapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser disekitar pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari selasa Tahun 1204 H. Bersamaan dengan tanggal 23 juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhamad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, kekuasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu, Datuk Lia Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

1. SK Kerajaan Bershuit van Inlandesh Zeltbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
2. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controleor berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 maret 1942 Pekanbaru di Pimpin seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
4. Ketetapan Gubernur suatera dimedan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau kota B.
5. UU No. 22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status kota kecil.
6. UU No. 8 tahun 1956 menyempurnakan status kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
7. UU No. 1 tahun 1957 status kota pekanbaru menjadi kota Praja.
8. Kepmendagri No. 52/1.44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru berubah menjadi ibukota Propinsi Riau.
9. UU NO. 18 Tahun 1965 resi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.
10. UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi kota Pekanbaru.



4.1.1. Pekanbaru Sebagai Ibu kota Provinsi Riau

Berdasarkan Penetapan Gubernur Sumatera di Medan No 103 tanggal 17 1956, Kota Pekanbaru dijadikan Daerah Otonomi yang disebut Harminte (Kota Baru) Sekaligus dijadikan kota Praja Pekanbaru, dan pada tahun 1958, Pemerintah pusat yang dalam hal ini kementerian Dalam Negeri RI mulai menetapkan ibukota Propinsi Riau secara permanen. Sebelumnya kota Tanjung Pinang kepulauan Riau ditunjuk sebagai ibukota propinsi hanya bersifat sementara. Dalam hal ini Menteri Dalam Negeri RI telah mengirim surat kawat kepada Gubernur Riau tanggal 30 Agustus 1958 No. Sekr 15/15/6.

Untuk menanggapi aksud surat kawat tersebut, dengan penuh pertimbangan yang dapat dipertanggungjawabkan, maka Badan Penasehat meminta Gubernur supaya membentuk suatu Panitia Khusus. Dengan surat Keputusan Gubernur Kepala Daeah Swantara tingkat I Riau tanggal 22 September 1958 No. 21/0/3-D/58 dibentuk panitia Penyelidik Penetapan Ibukota Daerah Swantara Tingkat I Riau.

Panitia ini telah berkeliling keseluruh daerah Riau untuk mendengar pendapat pemuka masyarakat, Penguasa Perang Riau Daratan dan Penguasa Perang Riau Kepulauan. Dari angket langsung yang diadakan panitia tersebut, maka diambillah ketetapan bahwa Kota Pekanbaru terpilih sebagai ibukota Propinsi Riau. Keputusan ini langsung disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri RI. Akhirnya tanggal 20 Januari 1959 dikeluarkan Surat Keputusan dengan No. Des 52/1/44-25 yang menetapkan Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau sekaligus Pekanbaru memperoleh Status Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Untuk merealisasikan ketetapan tersebut, pemerintah pusat membentuk Panitia Interdepartmental, karena pemindahan ibukota dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru menyangkut kepentingan semua Departemen. Sebagai pelaksana di daerah dibentuk suatu badan di Pekanbaru yang diketuai oleh Penguasa Perang Riau Daratan Letkol. Kaharuddin Nasution.

Sejak itulah mulai dibangun Kota Pekanbaru dan untuk tahap pertama mempersiapkan sejumlah bangunan dalam waktu singkat agar dapat menampung pemindahan kantor dari Tanjung Pinang ke Kota Pekanbaru. Sementara perisapan pemindahan secara simultan terus dilaksanakan, perubahan struktur pemerintahan daerah berdasarkan Pampres No. 6/1956 sekaligus direalisasi Gubernur Provinsi Riau Mr. S. M. Amin digantikan oleh Letkol Kaharudin Nasution yang dilantik digedung Sekolah Pei Ing Pekanbaru tanggal 6 Januari 1960, karena Kota Pekanbaru mempunyai gedung yang representatif, maka dipakailah gedung sekolah Pei Ing untuk tempat upacara.

4.1.2. Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2025 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2012 yaitu: **“Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat yang sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa.”**

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2012-2017, menetapkan Visi antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu: **“Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”**. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pertama : Meningkatkan kaulitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kopetensi tinggi , bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing ditingkat lokal, nasional maupun Internasional.

Kedua : Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan /keterampilan tenaga kerja, pembangunan kesehatan, kependudukan dan keluarga sejahtera.

Ketiga : Mewujudkan masyarakat berbudaya melayu, bermartabat dan bermarwah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya serta hidup rukun dan damai.

Keempat : Meningkatkan infrastruktur daerah baik prasarana jalan, air bersih, energi listrik, penanganan limbah yang sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infrastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.

Kelima : Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

Keenam : Meningkatkan perekonomian daerah dan masyarakat dengan meningkatkan investasi dibidang industri, perdagangan, Jasa dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan dukungan fasilitas yang memadai dan iklim usaha yang kondusif.

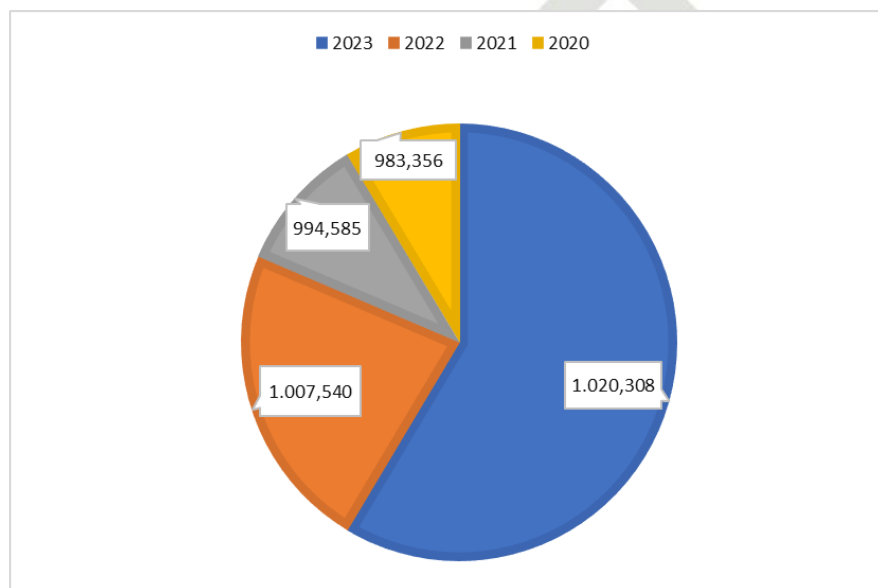
4.1.3. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan pusat kegiatan perekonomian di Provinsi Riau, oleh karena itu Kota Pekanbaru jauh lebih menarik dari daerah yang lain, sejalan dengan hal tersebut pertumbuhan penduduk di kota Pekanbaru juga terus

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.

meningkat. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan. Seiring berjalannya waktu kota pekanbaru merupakan salah satu kota dengan penduduk terbanyak dipulau sumatera, hal ini dibuktikan oleh adanya pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat di Kota Pekanbaru.

Gambar 4.1 Data Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Pada Tahun 2020-2023



Sumber : BPS Kota Pekanbaru

Terlihat pada tabel diatas bahwa setiap tahunnya laju pertumbuhan penduduk selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya.

4.2 Kondisi Geografis

4.2.1. Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara 1010 14-1010 34' Bujur Timur dan 0 0 25,0 0 45 Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan gelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.9 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari

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.

hasil pengukuran /pematokan dilapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas perkantoran serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, Kelurahan di Kota Pekanbaru, Riau, kini dimekarkan menjadi 83 , atau bertambah 25 dari yang sebelumnya hanya ada 58 kelurahan dan memiliki 15 kecamatan. Hal ini terjadi setelah peraturan daerah (Perda) Nomor 4 tahun 2016 yang menaunginya disahkan.

4.2.2. Batas Wilayah

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

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

4.2.3. Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ketimur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail.

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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sungai siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

4.2.4. Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,10 C – 35,60 C dan suhu minimum antara 20,20 C-23,00 C. Curah hujan antara 38,6-235,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar.

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.
- Kelembapan maksimum antara 96%-100% Kelembapan minimum antara 46%-62%.

4.2.5. Jarak Ibukota

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau yang mempunyai jarak dengan kota-kota lain sebagai ibukota provinsi lainnya sebagai berikut:

- Talak Kuantan = 116 Km
- Repat = 146 Km
- Tembilahan = 360 Km
- Bangkinang = 58,8 Km
- Pasir Pangaraian = 132,5 Km
- Bengkalis = 128 Km
- Bagan = 192,5 Km
- Dumai = 125 Km

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.

4.3 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Komitmen pemerintah Kota Pekanbaru dalam upaya peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat dan meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdayasaing terus dilakukan sampai dengan saat ini. Kedepan harapan kita semua dengan segala potensi dan kemampuan yang ada akan mewujudkan masyarakat Kota Pekanbaru yang sejahtera. Semakin mengangkanya perekonomian diberbagai sektor juga menuntut peningkatan pelayanan yang prima oleh pemerintah terutama terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan serta informasi peluang investasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru merupakan SKPD yang baru yang merupakan perubahan dari BPTPM, dimana sebelumnya terdiri dari Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dan Badan Penanaman Modal dan Promosi (BPMP). Berdasarkan PERDA Kota Pekanbaru No. 9 tahun 2016 diubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

DPMPTSP merupakan unsur pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara terpadu serta Penanaman Modal dengan tugas pokok Melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota dalam bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman Modal dengan menjalankan fungsi Koordinasi dan menyelenggarakan Pelayanan administrasi dibidang perizinan dan nonperizinan secara terpadu serta penanaman modal dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

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 mengemukakan 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.

Sudah menjadi tekad yang kuat pemerintah kota Pekanbaru untuk menciptakan instrumen kebijakan pelayanan terpadu satu pintu yang terintegrasi semua SKPD terkait guna mempercepat proses pelayanan publik serta dalam rangka meningkatkan investasi di daerah terkait penanaman modal yang tepat dan bertanggung jawab. Disamping itu lahirnya kebijakan tersebut, sekaligus diharapkan mampu menjawab berbagai tantangan dan problem terhadap beragam keluhan dan kebutuhan masyarakat menyangkut kepentingan proses pelayanan publik serta dunia usaha terkait dengan investasi penanaman modal di Kota Pekanbaru.

Sejarah Singkat DPMPSTSP Keputusan Walikota Pekanbaru No.30 Tahun 2005 Perda Kota Pekanbaru No.9 Tahun 2008 Perda Kota Pekanbaru No.10 Tahun 2013 PERDA Kota Pekanbaru No.9 tahun 2016 Tahun 2014. Komitmen pemerintah Kota Pekanbaru terhadap peningkatan pelayanan publik sudah dimulai pada tahun 1999 yang diawali dengan terbentuknya suatu lembaga antara lain sebagai berikut:

4.3.1. Unit Pelayanan Umum Terpadu

Sarana pelayanan perizinan berbentuk kantor bersama dari berbagai SKPD/Instansi yang berwenang mengelola berbagai jenis pelayanan perizinan kepada masyarakat yang membutuhkan yang dilaksanakan secara terpadu dalam satu atap. Unit Pelayanan Umum Terpadu dipimpin oleh seorang Kepala unit yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Pekanbaru yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh:

Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Urusan Pelayanan, Kepala Urusan Umum serta Kepala Urusan Keuangan. Dalam penyelenggaraan telah tersedia loket pelayanan perizinan dengan menempatkan petugas yang sehari-hari bertugas pada unit kerja yang mengelola pelayanan tersebut.

4.3.2. Kantor Pelayanan Terpadu

Sejak tanggal 1 April 2005 melalui Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 30 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, dengan pelayanan perizinan maupun non perizinan yang terintegrasi Sebanyak 33 jenis perizinan. Sistem pelayanan kerja juga hampir sama dengan UPUT. Struktur pegawai yang ada saat itu hanyalah penempatan perwakilan dari beberapa SKPD. Terkait yang menempatkan pegawainya sebagai petugas pelayanan perizinan dan non perizinan masing-masing. Sebagai penanggung jawab ditunjuk 1 orang sebagai Koordinator Kantor Pelayanan Terpadu.

4.3.3. Badan Pelayanan Terpadu

Badan Pelayanan Terpadu (BPT) merupakan komitmen nyata Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai wujud keinginan untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Badan Pelayanan Terpadu (BPT) resmi mulai beroperasi pada tanggal 5 Januari 2009.

4.3.4. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal merupakan penggabungan dari 2 (dua) unit SKPD yaitu Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kota

Pekanbaru dan Badan Penanaman Modal dan Promosi (BPMP) Kota Pekanbaru. Penggabungan SKPD tersebut bertujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan perizinan dan non perizinan serta urusan penanaman modal di daerah sehingga tercipta suatu sinergi yang lebih baik antara kedua urusan tersebut. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) resmi mulai beroperasi pada tanggal 3 Januari 2014.

4.3.5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru

Berdasarkan PERDA Kota Pekanbaru No. 9 tahun 2016 diubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pelayanan perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP kota Pekanbaru jenis perizinan pelimpahan wewenang Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 40 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

4.4. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mempunyai tugas melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman Modal prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, kepastian dan kepastian. Serta memiliki fungsi sebagai perencanaan dan perumusan kebijakan pelayanan perizinan dan non perizinan serta,

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.

penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan dan juga pengkoordinasian, fasilitasi, kerja sama dan promosi penanaman modal.

Adapun visi dan misi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yakni:

VISI:

“TERWUJUDNYA PEKANBARU MENJADI KOTA TUJUAN INVESTASI MELALUI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SECARA PRIMA”.

MISI:

1. Melakukan penataan dan penempurnaan sistem prosedur pelayanan
2. Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas sdm aparatur pelayanan
3. Mewujudkan prinsip good governance dalam pelayanan perizinan dan non perizinan
4. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
5. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

4.5. Susunan Struktur Organisasi dan Prosedur Izin Mendirikan Banguna Menara Telekomunikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Untuk mendukung kelancaran tugas dan kepentingan kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 perubah atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 tentang

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.

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

penentukan Susunan Organisasi, Kedudukan, dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 260 tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Berikut susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru:

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan tugas memimpin dan melaksanakan tugas membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tugas pembantuan lainnya.

b. Sekretariat

Sekretariat Mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan program kerja sekretariat berdasarkan ketentuan perundang undangan. Sekretariat terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum

Dipimpin oleh kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan serta melaksanakan program kerja Sub Bagian Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan.

2. Sub Bagian Keuangan

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.



Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh kepala sub bagian keuangan yang mempunyai tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja Sub

Bagian Keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang - undangan.

3. Sub Bagian Program

Dipimpin oleh kepala sub Bagian Program yang mempunyai tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja sub bagian program berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

c. Seksi pengawasan mempunyai rincian tugas

1. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pemberian petunjuk teknis pelaksanaan tugas kepada bawahannya
2. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan penyusunan rencana program kerja tahunan bidang pengawasan bangunan
3. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan kegiatan pemeriksaan pelaksanaan konstruksi bangunan yang telah memiliki izin mendirikan bangunan
4. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam proses pengawasan dan penerbitan bangunan
5. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pelaksanaan pembongkaran bangunan yang melanggar izin mendirikan bangunan

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.

Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pelaksanaan tindak lanjut penanganan aduan masyarakat/swasta mengenai pelanggaran peraturan bangunan

Mengkoordinasi, membina dan merumuskan evaluasi pelaporan bidang pengawasan bangunan

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam proses pengawasan menara telekomunikasi yang ada dikota pekanbaru yang berwenang untuk melakukan pengawasn terhadap pendirian menara telekomunikasi yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru pada seksi Pengawasan. Adapun lembaga yang dilibatkan dalam Proses pengawasan pendirian Menara Telekomunikasi adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru, Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.

d. Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tower

Pemohon meminta informasi mengenai Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB), petugas Desk memberikan informasi tentang Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tower, dan pemohon memasukkan berkas ke loket penerimaan.

Petugas menerima dan memeriksa berkas permohonan izin dari pemohon. Jika lengkap dan memenuhi syarat, dilanjutkan ke proses

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.

berikutnya. Jika tidak, dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.

Tim teknis melakukan cek lokasi dan penghitungan. Jika memenuhi syarat diteruskan ke proses selanjutnya, jika tidak dikembalikan ke FO.

Petugas membuat blanko retribusi sesuai hasil BAP oleh tim teknis.

Membuat tanda terima bukti setoran retribusi untuk pemohon.

Petugas membuat izin pelaksanaan mendirikan bangunan tower.

Kasi memaraf surat izin pelaksanaan mendirikan bangunan tower.

Kabid memaraf surat izin pelaksanaan mendirikan bangunan tower.

9. Sekretaris memaraf izin pelaksanaan mendirikan bangunan tower.

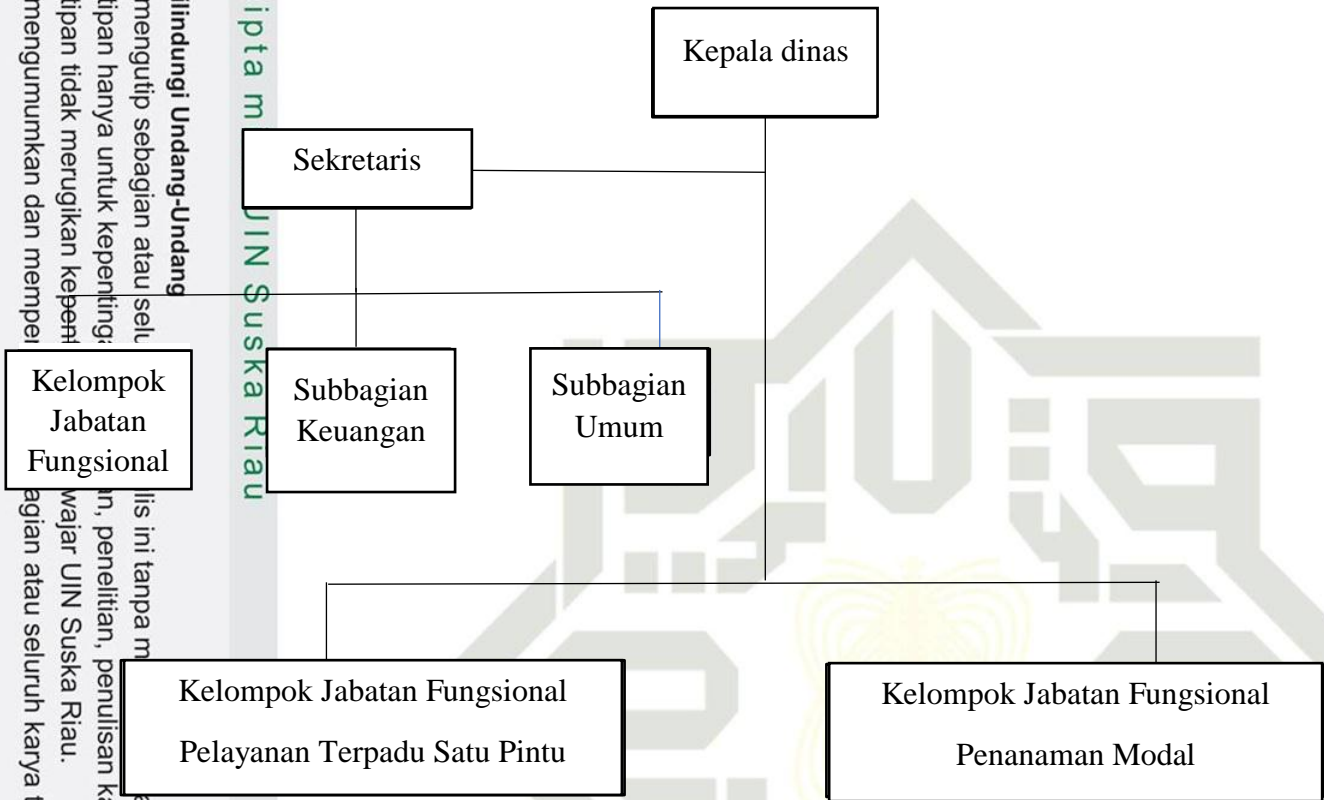
10. Kepala Dinas menandatangani izin pelaksanaan mendirikan bangunan.

© Hak cipta milik 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.

Gambar 4.2 Struktur Organisasi



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.



© Hak cipta m UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin penanya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan umum.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperjualbelikan atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut :

1. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan bertugas melaksanakan administrasi pengaduan, menyiapkan dan mengumpulkan data pengaduan, merencanakan penanganan pengaduan perizinan, serta penanganan tindak lanjut laporan pengaduan perizinan.
2. Ada perbedaan yang terjadi pada mekanisme dan alur pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, antara yang seharusnya sesuai Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan yang berjalan atau dilaksanakan saat ini, dimana dalam prakteknya baik pengaduan secara langsung maupun tidak langsung ada tahapan yang belum telaksana dimana dari sample informan mengatakan belum menemukan hasil dari pengaduannya.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan maka penulis bermaksud memberikan saran dengan harapan semoga dapat bermanfaat bagi petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru serta bermanfaat kepada masyarakat yang berkepentingan dengan layanan pengaduan pada DPMPT-SP Kota Pekanbaru, yang akan diuraikan dibawah ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk penempatan pegawai, terutama ASN agar sebelum ditempatkan pada jabatan tertentu perlu diadakan pendidikan dan pelatihan sehingga lebih menguasai.
2. Dan untuk Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru diharapkan agar menyelesaikan pengaduan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sampai selesai sesuai dengan mekanisme yang ada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Q.S. Al-Hujurat : 9

Q.S. Al-Hujurat : 10)

PERATURAN

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

JURNAL

Abdullah Ramdhani, Muhammad Ali Ramdhani. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *jurnal public*, 1-12.

Agustin Jasupa, Amrazi Zakso, Izhar Salim. (2018). ANALISIS DAMPAK SOSIAL PEMBANGUNAN JALAN DI DUSUN JATAK KECAMATAN MENYUKE KABUPATEN LANDAK. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*.

Angelita Paath, Daud Liando, Stefanus Sampe . (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*.

Ahmad Jauharul Aknana. (21 Jan 2020). PERAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar). *Institutional Repository of UIN SATU Tulungagung*, 19 - 24.

Amelia Yasmine Die Safhira. (Dec. 2023). IMPLEMENTASI APLIKASI “SI AGAN” DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG TAHUN 2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 101-124.

Arief Purnomo. (April 2015). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGADUAN PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BINJAI. *J u r n a l Ilmu Administrasi*, 75 - 94.

Denise Febryan, Tedi Erviantono, I Ketut Winaya. (2016). IMPLEMENTASI ELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (STUDI

KASUS DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA BOGOR) .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Desrinelti Desrinelti, Maghfirah Afifah, Nurhizrah Gistituati. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 83-88.

Devitasari Nur Fadzilah Bisri, Hardi Warsono. (2017). ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KOTA SEMARANG. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 4 - 7.

Dr. Tona Aurora Lubis, SE., MM, Drs. Firmansyah, M.E. (September 2019). *dampak sosial ekonomi BUMDESA*. Rawasari Kec. Alam Barajo – Jambi : Salim Media Indonesia .

Erwin Better Pembaharuan Hulu, Syah Abadi Mendrofa. (Oktober 2023).

STRATEGI PENINGKATAN KEPENGURUSAN IZIN USAHA MASYARAKAT MELALUI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NIAS. *Jurnal EMBA*.

Firdaus, irwanto. (2020). PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN. *jurnal unitri*.

Gerry Katon Mahendra. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *JURNAL ILMU PEMERINTAHAN & KEBIJAKAN PUBLIK*.

MASBULLAH, S. M. (2017). ANALISIS DAMPAK SOSIAL DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PERUBAHAN STATUS DESA MENJADI KELURAHAN (Studi Kasus Kelurahan Kelayu Utara Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur). *journal ilmiah rinjani* .

Muhammad Fatchuriza & Teguh Adi Prasajo. (Mei 2021). SISTEM PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KENDAL. *As Siyasaah*.

Muhammad Rizal Setiawan. (September - Desember 2015). Keefektifan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *journal unair*.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI DAN REFORMASIREPUBLIK INDONESIA. (19 Juni



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.

- 2011). *PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN*. Jakarta: BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 649.
- Nadia Ayu Dewantari, , Itok Dwi Kurniawan, . (Oktober 2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN SEBAGAI UPAYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURAKARTA. *jurnal inovasi penelitian*.
- Ni Putu Diah Sanjiwani, Ni Nyoman Dewi Pascarani, I Ketut Winaya. (2014). Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) DiBadan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. *Journal article*, 1-2.
- NURUL PERMATA DEWI. (2021). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PRA-KERJA.
- PASDEV. (Desember 2020). Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Pontianak. *Journal of Public Administration and Sociology of Development*.
- PUTRI GUSTIANIS. (2021). MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL OMAH AKAS SYARIAH BANDAR LAMPUNG.
- Suci Styawan. (2012). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2.
- Wita Apdhi Yohanitas. (Juni 2018). STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)* , Halaman 103 - 115.
- Yudha Sansena. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*.
- PEKANBARU, P. W. (10 MEI 2023). *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)*. PEKANBARU.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Narasumber : Kepala bidang pengaduan / pengawasan (1 Orang)

Kasi bidang pengaduan / pengawasan (1 Orang)

Lembaga swadaya masyarakat (LSM) (1 Orang)

Masyarakat (3 Orang)

Draft Wawancara

| Variable | Indikator | Pertanyaan |
|--------------------------------|----------------------|--|
| Mekanisme penanganan pengaduan | Pencatatan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses penerimaan pengaduan dilakukan di dinas ni? 2. Bagaimana pengaduan di prioritaskan setelah di catat? 3. Apakah ada batas waktu yang ditetapkan untuk memberikan tanggapan kepada pengadu setelah pengaduan mereka diterima? |
| | Identifikasi Masalah | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apa jenis pengaduan yang paling sering diterima oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu? 2. Bagaimana proses penanganan pengaduan dilakukan oleh instansi ini? Apa langkah- langkah yang dilakukan? 3. Apakah ada masalah umum yang |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | |
|------------------------|---|
| | muncul secara berulang dalam pengaduan yang diterima? |
| Penyaluran Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada lembaga atau instansi lain yang berwenang menangani pengaduan terkait izin usaha jika dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu tidak dapat memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah dengan memadai? 2. Bagaimana mekanisme penyaluran pengaduan dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kepenyelenggara lain yang berwenang? |
| Penyelesaian Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Siapa yang bertanggung jawab atas memberikan tanggapan kepada pengadu? 2. Siapa yang bertanggung jawab atas memberikan tanggapan kepada pengadu? 3. Bagaimana cara memastikan bahwa keputusan yang diambil dalam penyelesaian pengaduan tersebut adil dan memperhatikan kepentingan semua pihak terkait? 4. Apakah terdapat kendala atau hambatan yang dihadapi dalam menangani pengaduan masyarakat? |



Pedoman Wawancara Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu

© Hak Cipta Zm Hik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|---|---|
| 1. | Bagaimana proses penerimaan pengaduan dilakukan di dinas ini? | pengaduan di DPMPT-SP Kota Pekanbaru ini ada 2, pengaduan bersifat dimana masyarakat dapat melakukannya melalui aplikasi dan masyarakat juga bisa datang kesini langsung, pengaduan juga ada dalam bentuk media telepon, email, Instagram, ada juga melalui WA, nah jika masyarakat datang kesini langsung, mereka dapat mengisi form pengaduan |
| 2. | Bagaimana pengaduan di prioritaskan setelah di catat? | Kami tidak ada istilah prioritas, jadi pengaduan sesuai dengan siapa yang pertama mengajukan pengaduan itu yang pertama kami proses, jadi kami tidak ada memprioritaskan baik pengaduan itu berat, sedang ataupun ringan. Yang jelas pengaduan yang masuk akan segera kami proses, karena sudah ada aturan dan prosedurnya. |
| | Apakah ada batas waktu yang ditetapkan untuk memberikan tanggapan kepada pengaduan setelah pengaduan mereka diterima? | Ada, jadi pengaduan yang kami terima dan kami proses dalam 3hari tu kami harus turun, jadi kami pelajari dulu karena tidak semua pengaduan yang akan ditindak lanjuti, dalam artian pengaduan harus jelas, mereka punya identitas. Soalnya banyak yang |



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

| | |
|---|--|
| | <p>mengadu dalam surat tidak ditandatangani dan tidak ada data yang jelas, contohnya surat kaleng maka itu tidak kami tindak lanjuti</p> |
| <p>Apa jenis pengaduan yang paling sering diterima oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu?</p> | <p>Biasanya izin bangunan perumahan, karena dipekanbaru banyak developer membangun tanpa izin</p> |
| <p>Bagaimana proses penanganan pengaduan dilakukan oleh instansi ini? Apa langkah-langkah yang dilakukan?</p> | <p>Langkah 1 kami Bersama tim mempelajari dulu pengaduannya, nah pengaduan ini kami bagi dulu termasuk kategori berat, sedang atau ringan, jika pengaduan itu bersifat berat kami akan mengundang beberapa opd terkait untuk menangani pengaduan tersebut. Jika pengaduan bersifat sedang, kami dengan beberapa opd tetapi tidak dengan semua tim seperti satpol pp akan langsung turun kelapangan apabila pengaduan bersifat ringan seperti surat menyurat, berkas izin tidak keluar itu kami akan langsung melakukan penyelesaian langsung</p> |
| <p>Apakah ada masalah umum yang muncul secara berulang dalam pengaduan yang diterima?</p> | <p>Kami liat dulu, jika pengaduannya berulang” biasanya mereka secara tidak langsung meminta kompensasi makanya mereka datang terus sampe kompensasi itu mereka dapatkan, seperti contoh masalah tower, kenapa bisa mereka mengadukan</p> |



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.

| | | |
|-----|---|--|
| | | berulang karena mereka tidak puas |
| | Apakah ada lembaga atau instansi lain yang berwenang menangani pengaduan terkait izin usaha jika dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu tidak dapat memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah dengan memadai? | Ada, kami tetap bekerja sama dengan satpol pp, pupr, bapenda atau dispenda termasuk juga dengan dhk. Tergantung pengaduannya |
| | Bagaimana mekanisme penyaluran pengaduan dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ke penyelenggara lain yang berwenang? | Berdasarkan pengaduan yang masuk biasanya kami surati mereka untuk turun Bersama sesuai dengan pengaduannya, misal pembangunan kami akan bekerja sama dengan pupr, tetapi untuk hasilnya tetap kami yang akan menyampaikannya kepada masyarakat |
| 9. | Siapa yang bertanggung jawab atas memberikan tanggapan kepada pengadu? | Yang memberikan tanggapan yang jelas bidang pengaduan dan pelayanan perizinan, karena kita melakukannya sesuai tugas pokok masing-masing |
| 10. | Bagaimana cara memastikan bahwa keputusan yang diambil dalam penyelesaian pengaduan tersebut adil dan memperhatikan kepentingan semua pihak terkait? | Kalo soal adil kami tidak bisa ukur, karena yang mengadu dengan yang diadu punya haknya masing-masing, bukan berarti karena dia yang mengadukan kami berada dipihaknya, karena kami ini berdasarkan regulas aturan, dan kami ini berada ditengah-tengah, tidak kekanan tidak kekiri. Jka mereka tidak bisa secara baik-baik ya |



© Hak cipta milik 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.

| | | |
|--|---|---|
| | | sudah silahkan mengajukan ke yang lebih tinggi seperti ombudsman |
| | Apakah terdapat kendala atau hambatan yang dihadapi dalam menangani pengaduan masyarakat? | Tentu saja ada, karna saat turun kelapangan kami merasa bahwa sarana prasarana kurang, lalu SDM soal pengaduan itu tidak semuanya bisa untuk menangani masalah pengaduan, karena PNS kami itu rata” dari satpol pp, jadi bagusnya untuk masalah pengaduan ini dari orang praja, STPDN |

Pedoman Wawancara Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|---|
| 1. | Apakah DPMPPT-SP Kota Pekanbaru berhasil menyelesaikan pengaduan masyarakat secara adil dan efisien? | kapan pengaduan dikatakan selesai, jawaban yang komprehensif menurut saya apabila beberapa kondisi terpenuhi. Pertama, pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti oleh pihak berwenang secara tepat waktu dan responsif. Kedua, masalah yang diadakan telah diselesaikan dengan cara yang memuaskan bagi pihak yang mengadu, termasuk pemberian kompensasi atau solusi yang adil jika diperlukan. Ketiga, seluruh proses penanganan pengaduan dilakukan dengan komunikasi yang terbuka dan transparan antara pihak yang mengadu |



© Hak cipta milik 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.

| | |
|--|--|
| | <p>dan pihak yang menangani pengaduan. Keempat, jika ada kerugian atau dampak negatif yang dialami, sudah ada tindakan perbaikan atau ganti rugi yang diterima oleh pihak pengadu. Selama saya menangani pengaduan didinas terkait ada beberapa aspek yang masih belum terpenuhi sehingga membuat laporan aduan itu selesai tanpa adanya tindak lanjut dalam artian selesai begitu saja yang artinya pengaduan belum terselesaikan, karena warga yang mengadu merasa puas apabila pengaduan mereka ditangani dengan hasil akhir yang memuaskan dan diselesaikan secara adil, transparan, dan semua pihak terkait merasa puas dengan hasilnya</p> |
|--|--|

Pedoman Wawancara Masyarakat

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|---|
| 1. | Apakah Anda merasa bahwa DPMPT-SP Kota Pekanbaru telah berhasil memperbaiki atau mengatasi masalah yang Anda ajukan melalui pengaduan? | 1. memang benar warga saya pernah mangajukan pengaduan ke dpmptsp terkait pembagunan perumahan baru disekitar komplek kami, yang mengakibatkan banjir. Dan sampe hari ini pengaduan itu sudah dimediasi entah berapa kali dan solusinya tidak ada, sehingga |

| | |
|---|--|
| <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> | <p>perumahan itu tetap membangun dan sangat berdampak kepada kompleks kami dimana pembangunan mereka menyebabkan banjir. Sedangkan kami perumahan lama, dan mereka perumahan baru dan bukan warga kami, dia membuang airnya ke kompleks kami. Seiring berjalannya waktu kami yang ditersangkakan dan sampe sekarang permasalahan ini tidak tuntas, dimana perumahan tersebut semena-mena membangun semen karena tidak adanya titik terang</p> |
| <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p> | <p>2. Awalnya saat calon legislatif (Caleg), terlebih dahulu menjalin kontrak kerja sama bisnis dengan kami untuk memasang baliho di billboard depan tanah usaha kami. dua bulan penayangan sampai selesai masa kampanye Pemilu. Setelah satu bulan pemasangan, semua tidak ada masalah. Namun, papan reklame tersebut ditimpa baliho, gambar caleg. tanpa pemberitahuan ke pihak kami dan keluarga. setelah baliho itu tidak dihimpit lagi, tiba-tiba tiang billboard tersebut dibongkar.</p> |

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.

| | | |
|---|--|---|
| <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> | | <p>Malam jam 9 billboardnya dibongkar, lewat Satpol PP (pembongkaran), Mirisnya lagi, setelah dibongkar, hancur begitu saja. Tiang tersebut hanya dibongkar dan dijatuhkan di tempat yang sama. Namun karena dibongkar paksa, billboard tersebut rusak, dan tak bisa digunakan lagi, sehingga tidak ada tanggung jawabnya dari pihak sana.</p> |
| <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p> | | <p>3. Warga meminta agar tower tersebut segera dipindahkan dari lingkungan warga tersebut. karena, tower tersebut berdiri sangat dengan lingkungan warga sekitar. Akibatnya, warga yang tinggal di sekitar tower terkena dampak akibat radiasi yang timbul dari tower. Selain itu, pada masa perpanjangan kontrai, pihak Tower juga tidak melibatkan masyarakat sekitar. Perpanjangan kontrak diduga dilakukan secara diam-diam tanpa diketahui masyarakat sekitar yang bersentuhan langsung dengan tower. sejak awal tower tersebut berdiri sudah banyak menimbulkan permasalahan di</p> |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

masyarakat sekitar. Tahun keempat beroperasinya tower ini, itu sudah timbul masalah. Warga banyak yang rusak peralatan elektroniknya, ada juga yang merasa cemas, dan pemiliklah tahu permasalahan itu. Sehingga akhirnya menimbulkan konflik. Akhirnya warga mengalah 10 tahun pertama. Tapi ada juga yang melaporkan sebagian karena elektronik seperti televisi warga yang rusak. Tentu saja warga menolak dan meminta agar tower itu dipindahkan atau dibongkar. Kami akan lakukan upaya hukum. Tetapi prosedur-prosedur formal sebelum upaya hukum dilakukan, kami akan jalani. Pokoknya kami pastikan seluruh warga tertib. Intinya kami minta mereka pergi dari situ, dan mereka juga harus memberikan kompensasi terhadap alat-alat warga yang rusak akibat radiasi tower.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Table Hasil Observasi

Hari-1 : 17 Mei 2024

| No | Item Pengamatan | Hasil Observasi | |
|--------------|--|-----------------|----------|
| | | Iya | Tidak |
| 1. | Pencatatan pengaduan | ✓ | |
| 2. | Konfirmasi penerimaan pengaduan setelah mengajukannya | ✓ | |
| 3. | Menerima konfirmasi bahwa pengaduan telah dicatat & di proses | | ✓ |
| 4. | Menerima tanggapan resmi setelah melaporkan pengaduan | ✓ | |
| 5. | Pengaduan yang telah teridentifikasi mulai diproses | ✓ | |
| 6. | Penerima pengaduan melakukan penerusan dengan cepat kepada pihak yang berwenang | | ✓ |
| 7. | penerima aduan mengambil langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan setiap pengaduan | | ✓ |
| 8. | tindakan yang diambil terhadap pelapor pengaduan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku | ✓ | |
| 9. | Penerima aduan turun lapangan untuk memperoleh informasi agar transparan | ✓ | |
| 10. | informasi diberikan oleh penerima aduan selama proses penyelesaian pengaduan | ✓ | |
| Total | | 7 | 3 |



Hal-2 : 20 Mei 2024

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.

| No | Item Pengamatan | Hasil Observasi | |
|--------------|--|-----------------|----------|
| | | Iya | Tidak |
| | Pencatatan pengaduan | ✓ | |
| | Konfirmasi penerimaan pengaduan setelah mengajukannya | ✓ | |
| | Menerima konfirmasi bahwa pengaduan telah dicatat & di proses | | ✓ |
| | Menerima tanggapan resmi setelah melaporkan pengaduan | ✓ | |
| | Pengaduan yang telah teridentifikasi mulai diproses | ✓ | |
| 6. | Penerima pengaduan melakukan penerusan dengan cepat kepada pihak yang berwenang | ✓ | |
| 7. | penerima aduan mengambil langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan setiap pengaduan | ✓ | |
| 8. | tindakan yang diambil terhadap pelapor pengaduan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku | ✓ | |
| | Penerima aduan turun lapangan untuk memperoleh informasi agar transparan | ✓ | |
| | informasi diberikan oleh penerima aduan selama proses penyelesaian pengaduan | ✓ | |
| Total | | 9 | 1 |



Hal-3 : 21 Mei 2024

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.

| No | Item Pengamatan | Hasil Observasi | |
|----|--|-----------------|----------|
| | | Iya | Tidak |
| | Pencatatan pengaduan | ✓ | |
| | Konfirmasi penerimaan pengaduan setelah mengajukannya | ✓ | |
| | Menerima konfirmasi bahwa pengaduan telah dicatat & di proses | ✓ | |
| | Menerima tanggapan resmi setelah melaporkan pengaduan | | ✓ |
| | Pengaduan yang telah teridentifikasi mulai diproses | ✓ | |
| 6. | Penerima pengaduan melakukan penerusan dengan cepat kepada pihak yang berwenang | | ✓ |
| 7. | penerima aduan mengambil langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan setiap pengaduan | | ✓ |
| 8. | tindakan yang diambil terhadap pelapor pengaduan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku | ✓ | |
| | Penerima aduan turun lapangan untuk memperoleh informasi agar transparan | ✓ | |
| | informasi diberikan oleh penerima aduan selama proses penyelesaian pengaduan | ✓ | |
| | Total | 7 | 3 |



Hal-4 : 22 Mei 2024

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.

| No | Item Pengamatan | Hasil Observasi | |
|--------------|--|-----------------|----------|
| | | Iya | Tidak |
| | Pencatatan pengaduan | ✓ | |
| | Konfirmasi penerimaan pengaduan setelah mengajukannya | ✓ | |
| | Menerima konfirmasi bahwa pengaduan telah dicatat & di proses | ✓ | |
| | Menerima tanggapan resmi setelah melaporkan pengaduan | | ✓ |
| | Pengaduan yang telah teridentifikasi mulai diproses | ✓ | |
| 6. | Penerima pengaduan melakukan penerusan dengan cepat kepada pihak yang berwenang | | ✓ |
| 7. | penerima aduan mengambil langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan setiap pengaduan | ✓ | |
| 8. | tindakan yang diambil terhadap pelapor pengaduan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku | ✓ | |
| | Penerima aduan turun lapangan untuk memperoleh informasi agar transparan | | ✓ |
| | informasi diberikan oleh penerima aduan selama proses penyelesaian pengaduan | ✓ | |
| Total | | 7 | 3 |



Hal-5 : 23 Mei 2024

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.

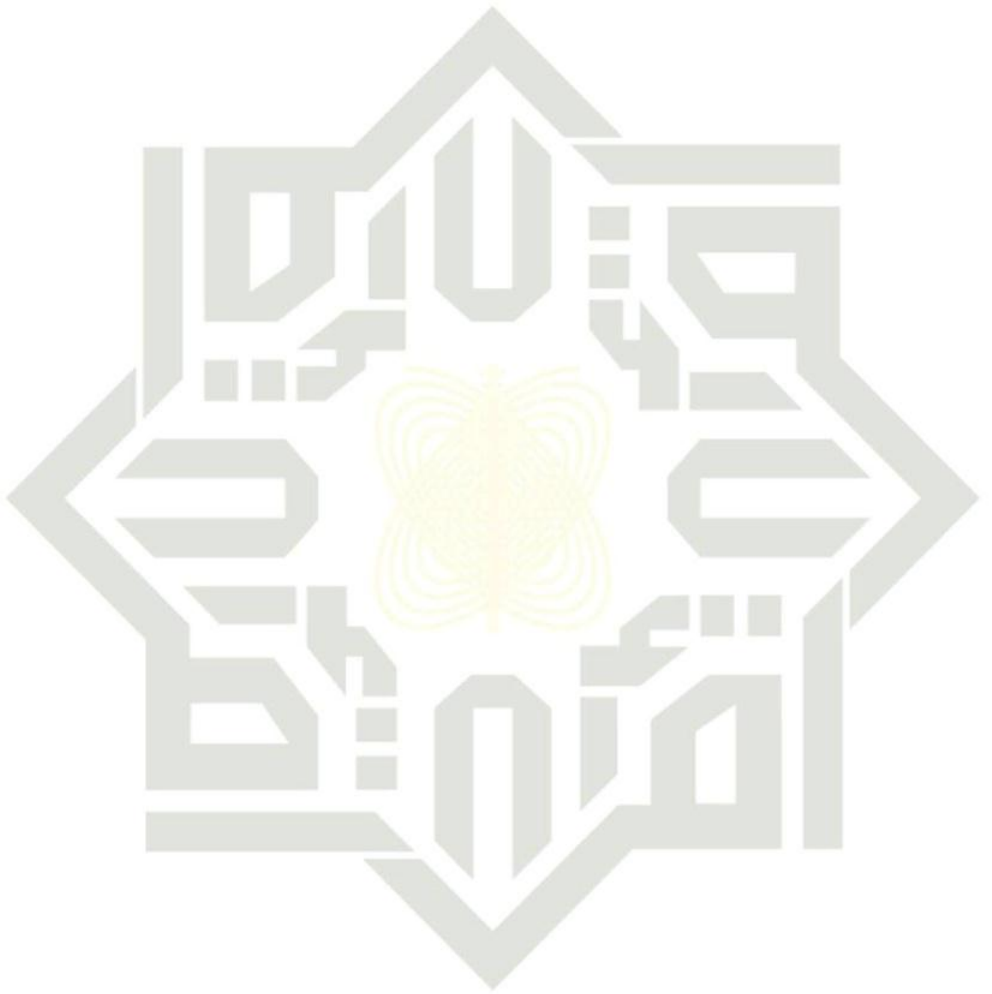
| No | Item Pengamatan | Hasil Observasi | |
|--------------|--|-----------------|----------|
| | | Iya | Tidak |
| | Pencatatan pengaduan | ✓ | |
| | Konfirmasi penerimaan pengaduan setelah mengajukannya | ✓ | |
| | Menerima konfirmasi bahwa pengaduan telah dicatat & di proses | | ✓ |
| | Menerima tanggapan resmi setelah melaporkan pengaduan | | ✓ |
| | Pengaduan yang telah teridentifikasi mulai diproses | ✓ | |
| 6. | Penerima pengaduan melakukan penerusan dengan cepat kepada pihak yang berwenang | ✓ | |
| 7. | penerima aduan mengambil langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan setiap pengaduan | ✓ | |
| 8. | tindakan yang diambil terhadap pelapor pengaduan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku | ✓ | |
| | Penerima aduan turun lapangan untuk memperoleh informasi agar transparan | ✓ | |
| | informasi diberikan oleh penerima aduan selama proses penyelesaian pengaduan | ✓ | |
| Total | | 8 | 2 |

Berdasarkan pengamatan yang saya lakukan untuk ya terdapat 38, sedangkan untuk tidak terdapat 12 maka dapat disimpulkan bahwa untuk pencatatan pengaduan sudah dilakukan dengan baik. Dapat dilihat dari, untuk :

$$Ya : \frac{38}{50} \times 100 = 70\%$$

Tidak : $\frac{12}{50} \times 100 = 24\%$

Dari hasil untuk total pengamatan diatas, untuk pencatatan sudah dilakukan dengan baik, terbukti dengan jumlahnya yang paling banyak yaitu 70%.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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



Kepada, Yth
Kepala Dinas PMPTSP Pekanbaru
Di-
Tempat
Perihal : Laporan

Sehubungan dengan adanya permasalahan pemasangan Tiang Reklame di Jln Arifin Achmad (Simpang Lampu merah) kecamatan Marpoyan Damai, kelurahan Sidomulyo timur, yang mana tiang reklame tersebut masuk ke area tanah dengan No Sertifikat Hak Milik (SHM) 7566 No. NIB 05.01.08.04.1.07566 dengan surat ukur Nomor 581/sidomulyo/2002. Dan pemasangan tiang reklame tersebut tanpa izin pemilik tanah, oleh sebab itu kami melaporkan kepada pihak dinas PMPTSP untuk menindak lanjuti laporan kami (foto terlampir).

Demikianlah surat laporan ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu yang berwenang, untuk segera di tindak lanjuti. Sekian dan terimakasih.

Pekanbaru, 27 October 2023

(Mohammad Yudayat)
Pemilik Tanah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KELURAHAN DELIMA KECAMATAN BINAWIDYA
RUKUN WARGA (RW). VII**

rw 07.00

Sekretariat : Perumahan Wadya Graha I, Blok. X, No. 5, RT. 06, RW. 07, Kelurahan Delima
Kecamatan Binawidya, Kota Pekanbaru. Email : rw07.delima@gmail.com

Pekanbaru, 12 Agustus 2023

Nomor : 034 /SK-RW. VII/ VIII / 2023
Lampiran : Tanda tangan dukungan Warga RW. 07 Kel. Delima, Kec. Binawidya
Perihal : Keberatan Warga RW. 07 Kelurahan Delima Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru terkait Dampak Lingkungan yang diakibatkan oleh Pembangunan Perumahan Villa Windaro Permai oleh pihak Pengembang/ Developer PT. Rowinda Tiara Abadi

Kepada Yth.

1. Bapak Kapolda Riau
2. Bapak Pj. Wali kota Pekanbaru
3. Direktur Utama PT. Rowinda Tiara Abadi.
4. Kepala Dinas PUPR Kota Pekanbaru
5. Kepala Dinas DPMPSTP Kota Pekanbaru

Di -
Pekanbaru - Riau.

Assalamualaikum Warohamtullohi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Melalui surat ini kami untuk dan atas nama Warga RW. 07 Kelurahan Delima Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru menyampaikan Keberatan sebagai tindak lanjut "Protes" kami seluruh Warga RW. 07, Kelurahan Delima Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru, kepada PT. ROWINDA TIARA ABADI selaku pengembang / Developer Perumahan Villa Windaro Permai yang terletak di Wilayah RW. 01, Kelurahan Delima Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru, dimana kami ketemu fakta fakta hukum sebagai berikut:

1. Bahwa pembangunan yang di lakukan PT. ROWINDA TIARA ABADI tidak memperhatikan dampak lingkungan atas Pembangunan Perumahan Villa Windaro Permai yang pada kenyataannya Pembuangan Limbah Air dari perumahan tersebut dialirkan menuju kearah Perumahan Wadya Graha I, yang melintasi wilayah RT. 04, RT. 03, RT. 02 dan RT. 01/ RW. 07, Kelurahan Delima Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru, sehingga ketika hujan turun kerap menyebabkan banjir dan lingkungan disekitar wilayah tersebut menjadi kotor karena gerangan pasir yang terbawa arus air hujan.
2. Bahwa dimana terjadinya kerusakan jalan akibat proyek pembangunan perumahan Villa Windaro Permai yang menggunakan akses jalan diwilayah Perumahan Wadya Graha I RW. 07, Kelurahan Delima Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru sebagai akses masuknya mobil yang bermuatan alat berat dan mobil yang membawa material bahan bangunan.
3. Bahwa dimana permasalahan ini sudah pernah kami laporkan ke instansi Pemerintah secolom pembangunan perumahan Villa Windaro Permai ini dilaksanakan yang berkaitan dengan Pertinan Pendirian Perumahan dan Instansi yang terkait Pertinan AMDAL dengan data sebagai berikut :

| | |
|------------------|--|
| 1) Intansi | : PUPR Kota Pekanbaru |
| No/Tanggal Surat | : 027/SK-ADM/RW.VII/VIII/2021 |
| Perihal | : Surat Keberatan Pembangunan Perumahan. |



ity of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Jalan Jenderal Sudirman No. 464. Telp. (0761) 28262 Fax. (0761) 42003
PEKANBARU – 28126

Pekanbaru, 20 Maret 2023

Nomor
Sifat
Lampiran
Hal

B.500.16.6.6/DPMPTSP-BPKP/251/2023
Biasa
1 (Satu) Lembar
Informasi & Tidak lanjut
Pengaduan Tower.

Kepada
Yth. Pimpinan PT. Tower Bersama
di -
Pekanbaru

Menindaklanjuti Pengaduan dari Kantor Lembaga Bantuan Hukum FLOBAMORA Jl. Jendral Sudirman No. 125 Ruko Lt.2 Tangkerang Selatan Kota Pekanbaru Nomor 01/LBH-PPI/2024 Tanggal : 4 Maret 2024 Perihal : Permohonan Peninjauan Izin Tower Telekomunikasi. Sehubungan dengan hal tersebut, disampaikan kepada saudara Pimpinan/Pemilik PT. Tower Bersama untuk dapat hadir di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memberikan Informasi dan Keterangan terkait pencolakan warga perpanjangan kontrak perjanjian kerja sama antara PT. Tower Bersama dengan Pemilik lahan yang berlokasi di Jl. Aur Duri RT.01 RW.10 Kelurahan Pematang Kapau, Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru. Demikian Informasi ini disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Pekanbaru

AKMAL KHAIRI, S.T.H.I, MH.
Pembina Tk.1 (I/V/b)
NIP. 19770417 200312 1 004

Tembusan :

- Yth. 1. Walikota Pekanbaru (sebagai laporan);
2. Inspektur Inspektorat Kota Pekanbaru;
3. Kepala Satpol PP Kota Pekanbaru;
4. Kepala Dinas Kominfo Kota Pekanbaru;
5. Arsip.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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.



BIOGRAFI PENULIS

Juwita Mardania, lahir di Pekanbaru pada tanggal 20 Juni 2001, anak ketiga dari empat bersaudara, anak dari bapak Darman Ali dan ibu Diana Roswita H. Penulis Menyelesaikan Pendidikan TK secara *Private Tutoring*, melanjutkan sekolah SDN 010 Kota Pekanbaru dan selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan Pendidikan di SMPN 34 Pekanbaru dan selesai pada tahun 2017, lalu melanjutkan Pendidikan di SMAN 15 Pekanbaru dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan melakukan ujian skripsi pada tanggal 15 Juli 2024 dan sudah di nyatakan lulus.