BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan Negara yang tertuang dalam Undang-undang Dasar 1945 alinea ke empat, tujuan negara Indonesia hendaknya mampu mencapai melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut dalam melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pada alinea keempat mencakup beberapa komponen yaitu, untuk membentuk Pemerintahan Negara Indonesia, pemerintah harus membuat sistem dimana dapat mencapai kesejahteraan dari masyarakat nya, sehingga akan mampu menghasilkan pemerintahan yang bersih dan tertib, didukung dengan saat ini Pemerintahan Indonesia telah melakukan berkali-kali perbaikan dalam pola

Pemerintahannya. Kedudukan pemerintahan daerah telah diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, yang berisikan kewenangan pemerintah daerah, kemudian saat ini telah mengalami beberapa perubahantentang Undang-Undang Daerah yang mengatur konsep desentralisasi yaitu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Kedua nya sama-sama mengatur mengenai apa saja yang menjadi kewenangan oleh Pemerintahan Daerah.

Sejak berlaku nya Undang-undang tentang Otonomi daerah yang juga kerap dikenal dengan konsep desentralisasi, yang dituangkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengatur hierarki mengenai pembagian urusan dan wewenang bagi pemerintah daerah serta bidang apa saja yang menjadi tanggung jawab nya. Baik yang menjadi urusan wajib maupun yang menjadi urusan pilihan.

Urusan wajib berupa urusan pemerintah wajib yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah terbagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan. Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah. Maka dari tipe nya ada jenis urusan pemerintah yang bersifat wajib untuk diselenggarakan dan dilaksanakan, dan adanya bersifat pilihan sesuai dengan potensi didaerah. Didalam struktur pemerintahan daerah tentu tidak lepas dari struktur birokrasi dalam menjalankan fungsi nya.

Dilihat dari fungsi pemerintahan, maka pemerintah memiliki empat fungsi yaitu fungsi pelayanan yang didalamnya mencakup pelayanan publik. Kemudian fungsi pengaturan yaitu pengaturan dalam membuat perundan-undangan, fungsi pembangunan untuk memacu pembangunan wilayah dan terakhir fungsi pemberdayaan, dimana fungsi ini mendukung terselenggara nya otonomi daerah dan perlu meningkatkan peran serta masyarakat.

Pelayanan dasar yang menjadi salah satu urusan wajib dalam Pemerintahan Daerah, pelayanan menjadi ujung tombak dan arah terdekat dengan masyarakat dalam sebuah pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan ciri dari pemerintahan yang baik (*good governance*). Perwujudan *good governance* menjadi hal yang prioritas bagi Pemerintah dijajaran pemerintahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

nasional maupun pemerintahan daerah. Pemerintah mewujudkan pola pemerintahan dalam pelayanan publik, dimana para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai *staff* loket pelayanan pun memiliki tanggungjawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan.

Prosedur pelayanan yang lambat dan terkesan membelum merefleksikan pemerintahan yang sehat lah, yang tertanam dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang tidak konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai dan selalunya mengatasnamakan biaya administrasi sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Tentunya hal ini telah membuat masyarakat semakin malas dan enggan dalam mengurus dokumen perizinan yang sangat penting peranannya.

Di Indonesia pun menerapkan sebuah inovasi dalam konsep pelayanan nya, tidak lepas dari perwujudan konsep *good governance*. Konsep *good governance* dianggap pemerintah mampu memberikan perubahan dalam pelayanan publik, karena salah satu poin dari *good governance* ada nya transparansi. Transparansi menuntut perilaku birokrasi para pegawai pemerintahan untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan nya kepada masyarakat, serta mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan publik merupakan *output* dari pemerintah, yang akan selalu berhubungan dengan masyarakat terhadap subjek nya. Pelayanan publik yang diupayakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pemerintah, dalam memenuhi penyediaan barang dan jasa yang diperuntukkan kesejahteraannya masyarakat. Sedangkan pelayanan swasta berorientasi kepada provit. Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Pelaksanaannnya dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Hampir seluruh daerah disetiap SKPD nya di Indonesia, menggagas sebuah revolusi untuk urusan pelayanan publik, salah satu nya adalah Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru merupakan sentral birokrasi di Provinsi Riau, meski setiap daerah di Indonesia sudah menganut sistem pemerintahan desentralisasi, yaitu mampu untuk mengelola daerah nya sendiri namun ketika berbicara Ibu Kota Provinsi tetap menjadi kiblat bagi 11 Kabupaten/Kota lain nya yang ada di Provinsi Riau. Melakukan inovasi dalam pola pelayanan publik dalam bidang perizinan dengan konsep pelayanan terpadu satu pintu.

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Saat ini kota Pekanbaru

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik. Keberagaman ini telah menjadi modal sosial dalam mencapai kepentinganbersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya. Tentu Kota Pekanbaru seharusnya menjadi fokus bagi daerah lain nya dalam sistem pelayanan nya, juga dengan pelayanan yang baik tidak akan menyulitkan investor ketika sistem investor bisa dibuat lebih sistematis akan berdampak kepada pembangunan Kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru yang menjadi pusat Pemerintahan se Wilayah Riau, juga merupakan salah satu kota yang kerap dilirik oleh Investor dalam mengembankan usaha nya juga masyarakat Kota Pekanbaru yang cukup mandiri dan membangun Usaha nya. Tampak dari situasi pertumbuhan angka investasi dan usaha juga tidak lepas dari peran pemerintah yang mengatur masyarakat untuk mampu mendirikan usaha ataupun para investor yang ingin mengembangkan bisnisnya, bisa sesuai dengan standar yang juga ditetapkan dalam sebuah bidang, misalnya ketika mengurus perizinan usaha bengkel maka harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).

Pemerintah Daerah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, yang menentukan bahwa untuk meningkatkan dan keterpaduan pelayanan masyarakat dibidang perizinan yang bersifat lintas sektoral daerah dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu. Laju nya pembangunan fisik juga tidak lepas dari berkembangnya investasi dan usaha yang tumbuh di Kota Pekanbaru, maka hal ini lah yang menjadi motivasi untuk Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memperbaiki bidang pelayanan perizinan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lewat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Sebagai implementasi komitmen diatas, Pemerintah Kota Pekanbaru telah memulai untuk merealisasikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan dengan pola satu pintu, semenjak tahun 1999 dalam bentuk Unit Pelayanan Umum Terpadu (UPUT), yang merupakan cikal bakal terbentuknya BPT Kota Pekanbaru dansaatselanjutnyamenjadi BPTPM pada tahun 2013, perubahan terbaru diawal tahun 2017 perubahan nomenklatur nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Sejarah singkat yang dapat dirangkum adalah Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada 2 Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 pada tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Kemudian Kantor Pelayanan Terpadu atau disingkat (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 30 Tahun 2005 pada tanggal 1 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

Sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu (BPT) yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Januari 2009. Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tepatnya pada Januari 2013 resmi menjadi (BPTPM) selanjutnya pada Januari tahun 2017 berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai Perda No. 09 Tahun 2016.

Visi adalah pandangan jauh kedepan tentang cita-cita yang ingin dicapai oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru. Adapun Visi DPMPTSP Kota Pekanbaru adalah "Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima" (Sumber : Profil Pelayanan Dan Perizinan Kota Pekanbaru, 2017). Visi Badan Pelayanan Terpadu cukup ringkas, tetapi mengandung makna yang sangat mendalam, yakni :

1. Kota Tujuan Investasi adalah sebuah keinginan yang didukung oleh letak daerah yang sangat strategis serta sarana prasarana dan infrastruktur yang memadai, sehingga Kota Pekanbaru merupakan tujuan investasi yang cukup menjanjikan bagi pelaku usaha.
2. Perizinan dan Non Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau badan hukum dalam bentuk izin dan non izin.
3. Pelayanan Prima adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan yang sederhana, jelas, pasti, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan merata serta tepat waktu.
4. Pelayanan Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tahap terbitnya dokumen (berawal, berproses, berakhir) dilakukan dalam satu tempat.

Misi adalah keseluruhan tugas dan tanggung jawab yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi, sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Misi juga harus dipandang sebagai kristalisasi dari keinginan untuk menyatukan gerak dan langkah untuk mewujudkannya. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibentuk untuk memudahkan masyarakat dalam urusan perizinan dan non perizinan dengan memiliki Misi sebagai berikut :

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
2. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
3. Meningkatkan sarana, prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
4. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal
5. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. (Sumber : Profil Pelayanan Dan Perizinan Kota Pekanbaru, 2017)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru 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.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Bidang urusan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan secara bertahap kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebanyak 107 jenis perizinan dan sudah didelegasikan untuk penandatanganannya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 40 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru memiliki fungsi sebagai dinas yang menjadi leading sector segala urusan perizinan di Kota Pekanbaru, yang berintegrasi dengan instansi-instansi lain sesuai dengan bidang yang diajukan. Maka SOP penyelesaian pun dibantu secara tidak langsung melalui kerja sama tim antara Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sebagai penerbit legalitas perizinan maupun dinas lain sebagai pemberi rekomendasi. Adapun jenis perizinan yang didelegasikan antara lain :

1. Izin Gangguan;
2. Surat Keterangan Fiskal;
3. Izin Usaha Pengelolaan Dan Pengusahaan Sarang Burung Walet;
4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
5. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
6. Tanda Daftar Gudang (TDG);
7. Izin Usaha Industri (IUI);
8. Izin Perluasan (IUI Perluasan);
9. Tanda Daftar Industri (TDI);
10. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah;
11. Izin Prinsip Penanaman Modal;
12. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
13. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

14. Izin Usaha Penanaman Modal;
15. Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal;
16. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Marger);
17. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal;
18. Tdu Perjalanan Wisata;
19. Tdu Penyediaan Akomodasi;
20. Tdu Jasa Makanan Dan Minuman;
21. Tdu Kawasan Pariwisata;
22. Tdu Jasa Transportasi Wisata;
23. Tdu Daya Tarik Wisata;
24. Tdu Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan Dan Rekreasi;
25. Tdu Jasa Pramuwisata;
26. Tdu Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi Dan Pameran;
27. Tdu Konsultan Pariwisata;
28. Tdu Informasi Pariwisata;
29. Tdu Wisata Tirta;
30. Tdu Spa;
31. Izin Lokasi Pendirian Spbu;
32. Surat Keterangan Racun Api;
33. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C;
34. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas D;
35. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas D Pratama;
36. Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C;
37. Izin Operasional Rumah Sakit Kelas D;
38. Izin Operasional Rumah Sakit Kelas D Pratama;
39. Izin Mendirikan Klinik;
40. Izin Operasional Klinik;
41. Izin Laboratorium Klinik Umum Pratama;
42. Izin Operasional Usaha PengendalianVektor;
43. Surat Izin Apotik (SIA);
44. Sertifikat Perusahaan RumahTangga (PKRT);
45. Perizinan Penyelenggaraan Klinik Pelayanan Hemodialisa;
46. Perizinan Penyelenggaraan Unit Pelayanan Hemodialisa;
47. Izin Optikal;
48. Izin Laboratorium Optik;
49. Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT);
50. Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT);
51. Surat Terdaftar Pengobatan Tradisional (STPT);
52. Surat Izin Pengobatan Tradisional (SIPT);
53. Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA);
54. Surat Izin Kerja Apoteker (SIKA);
55. Surat Izin Kerja TenagaTeknis Kefarmasian (SIKTTK);
56. Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR);
57. Izin Toko Obat;
58. Izin Pedagang Eceran Obat;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

59. Izin Laboratorium;
60. Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIK Perekam Medis);
61. Surat Izin Kerja Analis Kesehatan;
62. Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIKRO);
63. Surat Izin Kerja Optometris (SIKO);
64. Surat Tanda Daftar Pengolahan Hasil Perkebunan (STD-P);
65. Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF);
66. Surat Izin Kerja Fisioterapis (SIKF);
67. Surat Izin Praktik Okupasi Terapis (SIPOT);
68. Surat Izin Kerja Okupasi Terapis (SIKOT);
69. Surat Izin Pratik Perawat Gigi (SIPPG);
70. Surat Izin Kerja Perawat Gigi (SIKPG);
71. Surat Izin Kerja Teknisi Gigi (SIKTG);
72. Surat Izin Tukang Gigi;
73. Surat Izin Unit Transpusi Darah;
74. Surat Izin Praktik Terapis Wicara (SIPTW);
75. Surat Izin Kerja Terapis Wicara (SIKTW);
76. Surat Izin Toko Alat Kesehatan;
77. Izin Usaha Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT);
78. Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional (SIPTKT);
79. Sertifikasi Produk Pangan Industri Rumah Tangga;
80. Izin Penyalur Alat Kesehatan (PAK);
81. Izin Pedagang Besar Farmasi (PBF);
82. Izin Tempat Pengolahan Makanan (TPM) Laik Sehat;
83. Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGz);
84. Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz);
85. Surat Izin Kerja Perawat Anastesi (SIKPA);
86. Surat Izin Praktik Perawat (SIPP);
87. Surat Izin Kerja Perawat (SIKP);
88. Surat Izin Praktek Bidan (SIPB);
89. Surat Izin Kerja Bidan (SIKB);
90. Surat Izin Praktik Dokter;
91. Surat Izin Praktik Dokter Gigi;
92. Laik Hygiene Depot Air Minum (DAM);
93. Surat Izin Praktik Dokter Spesialis;
94. Surat Izin Praktik Dokter Intersip (SIP);
95. Surat Izin Praktik Dokter Gigi Spesialis;
96. Surat Izin Praktik Ortosis Prostetis (SIPOP);
97. Surat Izin Kerja Ortosis Prostetis (SIKOP);
98. Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS);
99. Surat Tanda Daftar Budidaya Perkebunan (STD-B);
100. Izin Usaha Perkebunan (IUP);
101. Izin Usaha Perkebunan Pengolahan (IUPP);
102. Izin Usaha Perkebunan Budidaya;
103. Izin Mendirikan Bangunan Tower;
104. Izin Mendirikan Bangunan;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

105. Izin Lokasi;
106. Izin Usaha Angkutan Barang;
107. Izin Dispensasi Jalan.

Berikut bentuk Struktur Organisasi dan Tata Kerja DPMPTSP Kota Pekanbaru, tujuan utama dinas ini tentu memberikan pelayanan perizinan sebaik mungkin, hingga struktur yang terbentuk dapat menjalankan fungsi nya masing-masing.

Gambar I.1. SOTK DPMPTSP Kota Pekanbaru

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2017

Bagan SOTK diatas menjelaskan hierarki kewenangan tugas dan fungsi dari setiap posisi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, yang arti nya pembagian tugas perbidang yang kedepannya diharapkan dapat membantu dalam penyelesaian tugas, untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

perizinan HO merupakan tanggung jawab dari bidang pengelolaan jenis izin usaha yang jika kita lihat akan langsung merujuk bahwa ada tim teknis dibawah kerja mereka.

DPMPTSP dipimpin oleh seorang Kepala Badan dengan tingkat eselon II/b. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal memiliki 1 (satu) Bagian (eselon III/a) dengan 3 (tiga) Sub bagian dibawahnya (eselon IV/a) dan 6 (enam) Bidang (eselon III/b) masing-masing membawahi 2 (dua) Sub Bagian (eselon IV/a) dibawahnya. Khusus untuk 2 (dua) bidang Pelayanan mengkoordinir Tim Teknis sesuai dengan bidangnya masing-masing, sedangkan Bidang Pelayanan Perizinan tidak memiliki eselon IV/a dibawahnya. Disamping jabatan struktural yang ada, struktur organisasi DPMPTSP juga terdapat Jabatan Fungsional dan Unit Pelayanan Terpadu Badan (UPTB), namun kedua formasi tersebut belum tesedia.

Dalam hal teknis urusan pelayanan masyarakat, Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dibantu oleh2 (dua) orang Kepala Bidang dengan tingkatan eselon III/b. Untuk mendukung kelancaran tugas dan pelaksanaan tanggung jawab masing-masing Kepala Bidang dibantu oleh Tim Teknis yang dibentuk melalui SK Walikota Pekanbaru yang terdiri dari unsur DPMPTSP dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya.

Tugas tim Teknis adalah melaksanakan Penelitian dan Pemeriksaan kelengkapan administrasi, pemeriksaan lapangan dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan lapangan dan memberikan saran dan pertimbangan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan dengan berpedoman kepada ketentuan yang berlaku kepada Kepala Dinas DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru menyelenggarakan urusan pelayanan perizinan dan non perizinan. Adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, dapat memperpendek alur birokrasi perizinan, menekan sistem yang lebih transparan, memperkecil biaya yang dikeluarkan dalam melakukan proses perizinan karena dilakukan pada satu tempat saja. Adapun urusan perizinan yang di urus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru salah satu nya adalah Izin HO/Izin Gangguan yang juga harus dipenuhi dalam melakukan izin usaha.

Dasar hukum yang melatar belakangi urusan perizinan HO yaitu, Peraturan Daerah Nomor. 8 Tahun 2012 tentang Izin Retribusi Izin Gangguan Pada Pasal 2 Tentang Ketentuan Perizinan, dan Peraturan Daerah Nomor. 3 Tahun 2002 tentang Hiburan Umum. Peraturan Daerah ini mengatur mengenai Retribusi izin gangguan, dengan sistimatika sebagai berikut:

1. Ketentuan Umum;
2. Ketentuan Perizinan;
3. Tata cara dan persyaratan perizinan;
4. Nama, Objek, Subjek Retribusi;
5. Golongan Retribusi;
6. Cara Mengukur Tingkat Penggunaan Jasa;
7. Prinsip yang dianut dalam penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi;
8. Struktur dan besarnya tarif retribusi;
9. Penentuan pembayaran, tempat pembayaran, angsuran dan penundaan pembayaran;
10. Wilayah Pemungutan dan masa berlaku izin;
11. Ketentuan tidak berlakunya izin gangguan;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

12. Sanksi Administrasi;
13. Pengurangan, Keringanan dan Pembebasan Retribusi;
14. Tata cara pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi;
15. Pemeriksaan;
16. Insentif Pemungutan;
17. Pembinaan / Pengawasan;
18. Ketentuan Pidana;
19. Penyidikan;

Perizinan HO/Izin gangguan merupakan jenis perizinan yang harus dimiliki oleh setiap pemilik usaha, yang usaha nya akan berhubungan dan berada disekitar lingkungan sosial. HO/Izin Gangguan harus dimiliki terlebih dahulu sehingga akan memenuhi syarat dalam pengajuan surat izin usaha. Perizinan HO/Izin gangguan pun sudah diatur jelas yang mengikat dalam pelaksanaan nya melalui Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah Nomor. 8 Tahun 2012 tentang Izin Retribusi Izin Gangguan dan Peraturan Daerah Nomor. 3 Tahun 2002 tentang Hiburan Umum.berikut data skunder mengenai pengurusan perizinan Kota Pekanbaru dalam dua tahun terahir, khususnya dalam urusan perizinan HO yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Data dibawah ini diambil berdasarkan data pengurusan izin gangguan/HO dalam kurun waktu tiga tahun terakhir.

Tabel I.1. Data Pengurusan Izin Gangguan/HO di Kota Pekanbaru

No.	Tahun	Jumlah Perizinan HO yang Dikeluarkan	Jumlah Jenis Keseluruhan Izin yang dikeluarkan di DPMPTSP Kota Pekanbaru	Jumlah Keseluruhan Izin Usaha yang dikeluarkan DPMPTSP Kota Pekanbaru
1.	2013	6313	31 Jenis Usaha	61.110
2.	2014	4051	24 Jenis Usaha	46.848
3.	2015	3811	38 Jenis Usaha	43.832
4.	2016	3792	65 Jenis Usaha	48.541

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sumber : Bidang Kearsipan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Data diatas menunjukan bahwa dari jumlah keseluruhan perizinan angka nya cukup tinggi, dan perilaku birokrasi lah yang mengisi sisi tengahnya untuk memberikan sebuah pelayanan publik yang optimal. Mengingat syarat yang harus dipenuhi masyarakat memiliki mekanisme alur pemenuhan salah nya perizinan HO juga merupakan bagian yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika mengajukan perizinan untuk membangun izin usaha mereka.

Hampir seluruh jenis usaha yang mengajukan surat izin usaha, wajib memenuhi persyaratan yaitu izin HO/Izin Gangguan yang harus dipenuhi, namun data diatas menunjukan bahwa peningkatan jenis usaha sejumlah 65 Jenis Usaha, namun yang mengurus izin HO menurun, hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa masyarakat merasa mekanisme perizinan masih sangat berbelit-belit dan tidak sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan dan diinformasikan, masyrakat juga menjelaskan bahwa tidak sedikit informasi yang didapatkan dari DPMPTSP Kota Pekanbaru kurang jelas sehingga masyarakat harus kembali untuk melengkapi berkas berkali-kali.

Serangkaian alur birokrasi dalam mengurusan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, esensi nya harus mencapai konsep utama nya yaitu one stop service namun hal ini masih belum terealisasi dengan baik mengingat masih banyak nya keluhan dari masyarakat yang ditemukan oleh peneliti ketika melakukan prariset hal ini juga ditemui dari sejumlah referensi yang meneliti ditempat penelitian yang sama. Persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam perizinan HO yaitu:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel I.2. Persyaratan dan Tarif Retribusi pada DPMPTSP Kota Pekanbaru

No.		Keterangan
1.	Persyaratan	1. Pasphoto 3x4 (2lembar) 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy Akta Perusahaan yang berbadan hukum 4. Surat Keterangan Racun Api 5. Surat Bukti Pemilikan Tanah/ Bangunan 6. Fotocopy IMB (Hotel, Bangunan Skala Besar) 7. Fiskal Daerah 8. Rekomendasi Dinas Terkait 9. Khusus untuk HO Hiburan Umum Harus ada Rekomendasi RT dan RW 10. Foto tempat usaha
2.	Indeks Lokasi Jalan	Indeks lokasi jalan Lingkungan = 1 Indeks lokasi jalan Kolektor = 1,5 Indeks lokasi jalan Arteri = 2
3.	Indeks Gangguan	Jenis Usaha dengan Intensitas Gangguan Kecil = 1 Jenis Usaha dengan Intensitas Gangguan Sedang = 1,5 Jenis Usaha dengan Intensitas Gangguan Besar

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

		= 2
4.	Retribusi Izin Gangguan	Luas Tempat Usaha x Indeks Gangguan x Indeks Lokasi x Tarif
5.	Tarif Retribusi	- Luas tempat usaha 1 s/d 100 m² = Rp.8000/m² - Luas tempat usaha 1 s/d 200 m² = Rp.7000/m² - 201 m² keatas = Rp.1000/m² *(Setelah di dapat perkalian 200 m²*
6.	Jangka Waktu Pengerjaan	Maksimal lima hari kerja

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru (Diolah Penulis)

Untuk memperkecil lokus penelitian ini maka peneliti akan memfokuskan lokus penelitian pada urusan perizinan HO/Izin gangguan untuk urusan perizinan catering. catering menjadi salah satu kebutuhan yang cukup sering dikunjungi oleh masyarakat, terlebih pertumbuhan dua usaha tersebut juga semakin diminati. Hampir pada setiap akhir pekan usaha catering dibanjiri oleh, pesanan dan juga beberapa kantor baik instansi swasta atau pemerintah kerap menggunakan jasa catering dalam setiap kegiatan yang dilakukan.

Catering yang dimaksudkan adalah catering yang memiliki dan mendaftarkan usaha nya pada DPMPTSP Kota Pekanbaru, dimana pada tabel dibawah ini akan nampak sejumlah daftar nama Catering yang beberapa diantaranya akan menjadi informan peneliti. Dimana catering tersebut memiliki skala kecil, menengah dan besar. Pemilihan lokus penelitian ini, guna memudahkan dan memberi fokus mendalam untuk menganalisis hasil penelitian nanti nya. Dari dua lokus penelitian yang ditemukan peneliti ketika melakukan observasi, pra penelitian maka ditemukan beberapa kendala yang dirasakan oleh

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pemilik Catering. Berikut daftar nama-nama catering yang mengajukan izin pada DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Tabel I.3. Daftar Nama catering yang Mengajukan Izin pada DPMPTSP Kota Pekanbaru

No.	NAMA	MEREK USAHA	TGL PENETAPAN
1	2	3	4
1.	**DESILIDITA THAHAR**	CV. DESI BOGATAMA	09/06/17
2.	**RICA AMELIA HAYATI MARTHA**	CV. BAAROKAH	05/06/17
3.	**NICO CHAIRUL**	CV. SAPORITO	29/03/17
4.	**DIAN ANGGRAENI SULISTYOWATI**	CV. KHARISMA BUMI MELAYU	29/03/17
5.	**STANISLAUS TODO TUKAN**	PT. AEROFOOD INDONESIA	01/03/17
6.	**ERITA DRIANIS**	CV. ERITA CATERING	08/02/17
7.	**EKA SURYATI NINGSIH**	SALSABILA CATERING	10/01/17
8.	**TITIN SURIANI**	KANTIN BHAYANGKARI (KANTIN BUK JAYA)	30/11/16
9.	**ROCHILA**	KANTIN BU DE LELA	22/11/16
10.	**GITA SUCI PRATIWI**	CV. HIKMAH	01/11/16
11.	**NURKAENI**	CV. SINAR ANUGERAH / ETIQA CATERING	01/11/16
12.	**ELYA ZABET**	CV. RAMEGA	11/10/16
13.	**MUSLIHAN**	CV. MULTI KARYA MANDIRI	26/09/16
14.	**ADI PURWANTO**	CV. FAMILY MANDIRI SEJAHTERA	16/09/16
15.	**MUHAMMAD IRFAN**	CV. ANUGERAH WAHANA NIAGA	05/09/16
16.	**FATTA RIYANI**	CV. FADHIL CATERING	21/06/16
17.	**RIO PERDANA**	CV. RIAU PERDANA	24/05/16
18.	**WENDI AGUSTA SAPUTRA**	CV. TIGA BELAS / NAJLA SK CATERING	20/04/16
19.	**BETTY ASTRY CHRISTINA SIMANJUNTAK**	JOY CATERING	24/03/16
20.	**MAISONLIS**	CV. NADIA CATERING	23/03/16
21.	**RAHIMAR**	CV. RENCY PRATAMA	29/01/16
22.	**RINALDO**	CV. AD JAYA CATERING	18/01/16
23.	**AMOY AMELIA SANUSI, S. KEP**	CV. SUNDARI	13/01/16

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1	2	3	4
24.	**ZURMIATI**	CV. MASYURI CATERING	05/01/16
25.	**DEDI SISWANTO**	CV. SUMBER RIZKI	29/12/15
26.	**DEDI SISWANTO**	CV. SUMBER RIZKI	23/12/15
27.	**EKO AZI SEPTIAWAN**	CV. ATIGA SUBUR JAYA	17/12/15
28.	**ANNISA SARWIDYA**	CV. PETERSELI KITCHEN	24/11/15
29.	**YURMAILIS**	CV. ABANG ADEK	19/11/15
30.	**AZHARI NASUTION**	CV. RIZQY PESTA	10/11/15
31.	**RIMA NOVIA**	CV. SORAYA	16/10/15
32.	**VITA NOVIANA**	CV. MAHARATU NAVEENA	13/10/15
33.	**KARTINI**	CV. IBU KARTINI CATERING	18/06/15
34.	**HJ. TUTI ARNI**	CV. ECHA	21/05/15
35.	**EMDANY**	CV. WANDA CATERING	27/04/15
36.	**LILIS KUSTIANI**	CV. SURABAYA CATERING	07/04/15
37.	**BARTALINA**	KAYOE ARANK R&C	18/03/15
38.	**PURNAMA SARI**	CV. PURI LAND	21/04/15
39.	**KHAIRUL**	CV. PERSADA 4	26/02/15
40.	**LIZA BAROZA**	CV. REZEKY SYIFA	05/12/14
41.	**Drs. H. Rasyidi Hamzah**	CV. AL RASYID CATERING	13/10/14
42.	**WILLDA SYAHPUTRI**	CV. WILLA & WILDA	04/08/14
43.	**SUHERMI**	GINA CATERING	08/08/14
44.	**RAHMAH HIDAYANI**	CV. SELERA KAMPUNG	12/12/14
45.	**YUANITA KHAIRUNISYAH**	CV. CITARASA CATERING	13/06/14
46.	**T. AMALUDDIN**	CV. TIGA DARA	11/07/14
47.	**ASAN**	CV. D-KHONSA	02/06/14
48.	**ASMAWATI SALMAN**	PT. WATI SALMAN / WS CATERING	14/05/14
49.	**YENITA**	CV. TAMAN SARI SAKATO	28/03/14
50.	**INTAN SURI**	CV. SIDIMACHO CATERING	19/03/14
51.	**JALIYUS**	KOPERASI SI JAGO MERAH	14/03/14
52.	**DECKY HANDOKO**	CERIA CATERING / CV. CERIA	11/12/13
53.	**ALTO RIO**	CV. FRAMELIGHT	20/09/13
54.	**KISMONO DIBYANTORO**	CV. MITRA UTAMA	10/03/14
55.	**ZARMAN**	UD. CATERING BUANA BARU	01/08/13

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1	2	3	4
56.	**EKO YANUARTHO WAHYU A**	CV. DWI MAKARTI KULINER	13/09/13
57.	**MARSUANTO**	CV. Q.SI. CATERING	11/09/13
58.	**INTAN SURI**	SIDI MACHO CATERING	19/07/13
59.	**TENGKU RATNA FAUZIAH**	UD. RIA CATERING	03/07/13
60.	**RADEN RORO ELITA**	CV. MUTIARA	03/06/13
61.	**FEVI PANGERAN**	PT. AVILAMAS	17/05/13
62.	**ALRAUZY HERZA**	CV. BUNDA JAYA	30/04/13
63.	**MARIA NINGSIH**	CV. USAHA WANITA MANDIRI	26/04/13
64.	**H. MOHD. YUNUS**	CV. REZEKI ILLAHI	06/05/13
65.	**ADE IRWAN DALIMUNTHE**	CV. ANUGERAH INSAN RIAU	10/04/13
66.	**YURITA**	CV. FIRDAUS	14/03/13
67.	**IRIANI**	RATU CATERING	06/03/13
68.	**DALMI ISKANDAR**	CV. SO & FE	26/02/13
69.	**NANANG SULAEMAN**	CV. BALEBAT	21/02/13
70.	**MS. RAHMANSYAH**	CATERING SN 99	20/02/13
71.	**YOGASARA**	CV. DATIN SURI PERDANA	19/02/13
72.	**DEWI IRMAYANI, SE**	UD. DEWI CATERING	18/02/13
73.	**LUKITA**	CV. NUANSA BARU (LUCKY CATERING)	04/06/13
74.	**PIRMAYANTI**	CV. TRI JAYA CATERING	25/01/13
75.	**Hj. NELMI DANIAL**	CV. ARAFAH	23/01/13
76.	**DARMIATI**	CV. NAMIRA	23/01/13
77.	**EMPONG HARTINI**	CV. MEGARASA	21/01/13
78.	**M. YULIZAR**	NONG CATERING	08/01/13
79.	**DEWI YULIANTY**	CV. PETALA BUMI CATERING	18/12/12
80.	**SUPRATNO ALPARISI**	CV. MAJU	14/12/12
81.	**MUHARDIKA**	CV. RESTA CATERING	29/12/12
82.	**RHAMA**	CV. KHIV SERVICE CATERING	29/12/12
83.	**SRI WAHYUNI**	CV. NANDA CATERING	08/11/12
84.	**FENI SUHITA**	CV. FENI	18/10/12
85.	**ROSDELIANA**	CV. ULI CATERING	16/10/12
86.	**RIMA APRIANI SALMON**	CV. BATARI BERTUAH RAYA	12/10/12
87.	**CANDRA EFENDI**	CV. AS SYAMIL REJEKI KELUARGA	12/10/12
88.	**SRI MURYATI, SH**	CV. BAROKAH	02/10/12

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1	2	3	4
89.	**ZAINIARTI, SH**	CV. YAYANK CITRA MANDIRI	28/09/12
90.	**MUHAMMAD NUR**	MAK KARI	20/09/12
91.	**DELVI ELMI**	DIANA . S	07/02/14
92.	**NELLY FEBRIYANTI**	CV. KA+KHA CATERING	13/09/12
93.	**Ir. DJASWADI**	CV. SEROJA ENAM LAPAN	11/09/12
94.	**DEDI SISWANTO, SH**	CV. DEDI MAJU	30/01/14

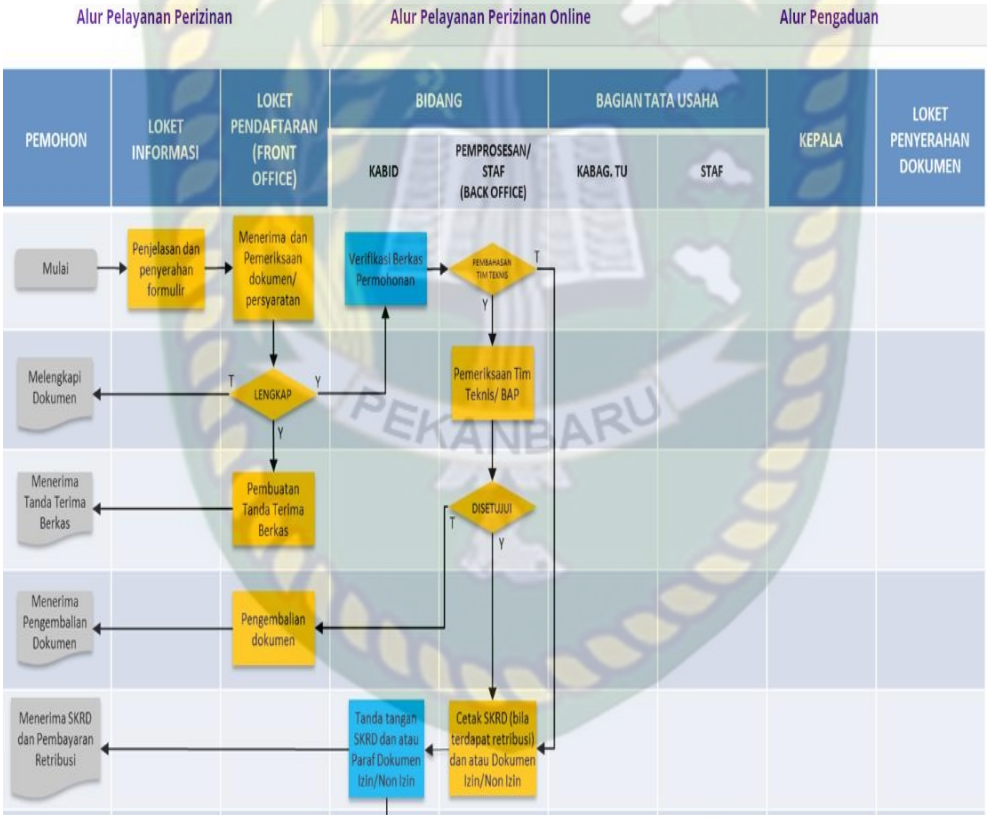
Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2017

HO/Izin Gangguan merupakan bagian dari alur perizinan yang harus dipenuhi oleh setiap masyarakat, yang ingin membuat surat izin sebuah usaha. Catering dalam proses pembuatan izin nya tidak lepas dari alur perizinan, yaitu harus memiliki surat izin HO/Izin Gangguan. Menjadi lokasi lokus penelitian ini adalah usaha ketering yang memiliki izin usaha sejenis CV, menurut penuturan bahwa terdapat beberapa kendala dalam melakukan pengurusan HO/Izin Gangguan yang menyatakan bahwa informasi yang disampai kan petugas tidak jelas, dan selalu saja ada persyaratan yang kurang. Hal ini dianggap masyarakat sangat memakan waktu, dan menjadi alasan masyarakat enggan berurusan dengan administrasi birokrasi. Kemudian setelah lengkap mekanisme selanjutnya adalah dilakukan survey oleh tim teknis untuk pengecekan Izin Kesehatan, BPOM dan MUI yang dijanji maksimal 15 hari kerja, namun yang terealisasi survey dilaksanakan setelah 3 minggu waktu setelah kelengkapan berkas.

Fenomena yang terjadi dilapangan adalah ketika sistem birokrasi yang dibentuk dalam sebuah pemerintahan, tentu tidak lepas dari perilaku birokrasi didalamnya terlebih pada nya urusan pengurusan perizinan yang ada di Kota Pekanbaru, berikut paparan ringkas fenomena empiris dalam penelitian ini:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Peneliti menemukan bahwa kerap kali pegawai tidak menyelesai tugasnya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan sebagai standar penyelesaian kerja. berdasarkan Standar Pelayanan Operasional dari DPMPTSP Kota Pekanbaru. Dalam SOP sudah tergambar waktu yang harus diselesaikan dalam urusan perizinan HO. Pada tabel Tabel I.2. Persyaratan dan Tarif Retribusi pada DPMPTSP Kota Pekanbaru Telah dipertegas mengenai waktu penyelesaian izin HO dalam kategori waktu, biaya dan syarat.



2. Rumitnya administrasi pelayanan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru karena masih muncul keluhan dari masyarakat, dalam melakukan pengurusan izin gangguan/HO.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Perizinan HO/gangguan merupakan fokus dalam penelitian ini dalam melihat pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, karena seperti terlihat pada data di latar belakang, pengajuan perizinan HO/Izin gangguan setiap tahun nya banyak diajukan, dan harus dilengkapi setiap masyarakat yang ingin membuka usaha. Maka tentunya sesuai dengan konsep badan pelayanan terpadu, memberi kemudahan dalam ketepatan waktu penyelesaian.

Maka dari fenomena tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu "*Analisis Pelayanan Pengrurusan Izin Gangguan (Ho) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Studi Izin Catering)".*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang diuraikan oleh peneliti diatas dimana perizinan izin gangguan merupakan salah satu bentuk perizinan yang harus dipenuhi, dan dilengkapi oleh masyarakat yang berniat mendaftarkan urusan perizinan. Masalah yang muncul adalah pelayanan penyelesaian tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru, sehingga pelayanan tidak selesai sesuai dengan seharusnya. Maka peneliti mengajukan rumusan masalah yaitu "Bagaimanakah pelayanan izin gangguan (HO) yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota pekanbaru dalam pelayanan izin usaha catering?"

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai Perilaku para Birokrat dalam memberikan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti serta bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Selain itu sebagai bahan latihan bagi penulis dalam menulis karya ilmiah dan penerapan ilmu yang penulis peroleh semasa kuliah dan sumber informasi bagi para pembaca khususnya mengenai studi ilmu pemerintahan

b. Secara Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan bisa sangat bermanfaat sebagai bahan masukan dan sumbangan pikiran bagi pihak-pihak terkait terutama bagi DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :