

**PELAKSANAAN PENELITIAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN TERPADU BERDASARKAN PERATURAN DAERAH
KOTA PEKANBARU NOMOR 9 TAHUN 2017 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum
Universitas Lancang Kuning**



Disusun Oleh :

**NAMA : ARIF MAISAN
NPM : 2074201191**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
TAHUN 2024**

PANTUN DAN SYAIR MELAYU

**MELATI KUNTUM TUMBUH MELATA
SAYANG MERBAH DI POHON CEMARA
ASSALAMUALAIKUM MULANYA KATA
SAYA SEMBAH PEMBUKA BICARA**

**BUNGA MEKAR DI PAGI HARI
ADA MAWAR DAN JUGA MELATI
SEBELUM MASUK KE PEMBAHASAN INTI
DENGARKAN DULU PANTUN DARIKU INI**

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCIANG KUNING



TANDA PERSETUJUAN

NAMA : ARIF MAISAN
NPM : 2074201191
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN PENELITIAN KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU
BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA
PEKANBARU NOMOR 9 TAHUN 2017 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI

DOSEN PEMBIMBING I

Dr. Ardiansah, S.H., M.Ag., M.H

DOSEN PEMBIMBING II

Rachmad Oki Syaputra, S.H., M.H



Mengetahui
Dekan

Dr. Fahmi, S.H., M.H



UNIVERSITAS LANCANG KUNING FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

**DITERIMA OLEH TIM UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LANCANG KUNING UNTUK
DIUJI DAN DIPERTAHANKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM**

NAMA : ARIF MAISAN
NPM : 2074201191
FAKULTAS/PROG. STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN PENELITIAN KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU
BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA
PEKANBARU NOMOR 9 TAHUN 2017 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU.

TANGGAL LULUS : 03 JULI 2024

PANITIA

KETUA

Dr. ARDIANSAH, S.H., M.Ag., M.H.

SEKRETARIS

ROBERT LIBRA, S.H., M.H.

ANGGOTA

RACHMAD OKY SYAPUTRA, S.H., M.H.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

Perihal : Cara Penilaian

NAMA : ARIF MAISAN
NPM : 2074201191
FAK/PROG.STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM

NO	ANGKA PRESTASI KOMPONEN 10 S/D 100	BOBOT
1		5
2		5
3		5
4		4
5		3
Jumlah		22

■ Nilai Prestasi Kumulatif Akhir Sbb :

$$(N1 \times 5) + (N2 \times 5) + (N4 \times 4) + (N5 \times 3)$$

22

Nilai Prestasi Akhir Adalah Sbb :

- 80 – 100 : A
- 70 – 79,99 : B
- 60 – 69,99 : C
- 50 – 59,99 : D

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ARIF MAISAN**
NPM : **2074201191**
Program Studi : **Ilmu Hukum (S1)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini dengan judul, **"PELAKSANAAN PENELITIAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 9 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU"**. Adalah benar karya asli saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Adapun pemikiran-pemikiran dan pandangan-pandangan akademis yang bersamaan dengan tulisan ini, sepanjang sumber dan atau penyebutannya jelas, lebih merupakan data dan atau fakta pendukung atas Skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi saya adalah hasil plagiat atau karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi akademis atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Pekanbaru, Juli 2024



ARIF MAISAN
2074201191

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penulis hampir sampai pada tahap akhir untuk mengikuti perkuliahan pada Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Kemudian berawal dari sebuah perjalanan panjang seorang manusia memerlukan suatu proses perjuangan dan pengorbanan baik moril maupun materil dalam sebuah kehidupan yang juga didalamnya mencakup proses dalam penyelesaian pendidikan. Dalam rangka menyelesaikan pendidikan inilah maka saya menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PELAKSANAAN PENELITIAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 9 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU”**.

Sebagai salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan program Strata-1 dalam bidang hukum, khususnya ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Dengan segala kejujuran dan kerendahann hati, saya menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini, baik dari segi sisi pemaparan maupun cara penyajian penulisan, masih banyak memiliki kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, serta terbatasnya sumber data. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini saya telah mendapat bantuan yang begitu besar dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua yang telah berbesar hati menuntun, membimbing, mendidik serta

mengajar saya semenjak kecil hingga saat ini, yang mungkin hasil yang diperoleh tidak setimpal dengan pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Lancang Kuning Dr. Junaidi, M.Hum., yang telah sudi memberikan penulis kesempatan untuk menimba ilmu di kampus khususnya di Fakultas Hukum tercinta ini.
2. Bapak Dekan Fakultas Hukum, Dr. Fahmi, S.H., M.H, yang telah sudi memberikan penulis kesempatan untuk menimba ilmu di kampus khususnya di Fakultas Hukum tercinta ini.
3. Bapak Wakil Dekan I M. Azani, S.Th.i, M.Si, yang telah sudi memberikan penulis kesempatan untuk menimba ilmu di kampus khususnya di Fakultas Hukum tercinta ini.
4. Ibu Wakil Dekan II Yetty, S.H., M.Hum, Ph.D., yang telah sudi memberikan penulis kesempatan untuk menimba ilmu di kampus khususnya di Fakultas Hukum tercinta ini.
5. Bapak Wakil Dekan III Irfansyah, S.Pi., S.H., M.H, yang telah sudi memberikan penulis kesempatan untuk menimba ilmu di kampus khususnya di Fakultas Hukum tercinta ini.
6. Bapak Dr. Ardiansyah, S.H., M.Ag., M.H., dalam hal ini selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, arahan, dan bimbingan dengan sabar sehingga penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan.

7. Bapak Rachmad Oky Syaputra, S.H., M.H., dalam hal ini selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, arahan, dan bimbingan dengan sabar sehingga penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan.
8. Terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membekali ilmu penulis berbagai ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis khususnya ilmu hukum.
9. Terima kasih Bapak/Ibu Staff Karyawan dan Karyawati yang telah membantu proses administrasi di Fakultas Hukum tercinta ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan yang sama-sama menuntut dan menggali dibidang dan disiplin ilmu yang sama di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah turut memberikan bantuan, semangat dan dorongan untuk tetap konsisten menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya atas segala jasa dan budi baik dari berbagai pihak tersebut diatas. Semoga diberikan limpahan karunia nikmat hidayah dan semoga Allah SWT yang akan membalasnya Amin.

2024

Pekanbaru, 8 Mei

Penulis

ARIF MAISAN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBARAN PANTUN DAN SYAIR MELAYU.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kerangka Teori.....	6
E. Metode Penelitian	14
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	19
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	19
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	24
BAB III TINJAUAN UMUM PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 9 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.	30
A. Landasan Yuridis Lahirnya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	30
B. Asas, Maksud, Tujuan dan Sasaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu	38
C. Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	43
D. Pembinaan dan Pengawasan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	49

BAB IV PELAKSANAAN PENELITIAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 9 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.....	53
A. Pelaksanaan Penelitian Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	53
B. Hambatan dalam Pelaksanaan Penelitian Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	59
C. Upaya Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Penelitian Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	65
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75
LEMBARAN PANTUN ATAU SYAIR MELAYU	

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Populasi dan Sampel.....	16
Tabel II. 1 Keadaan Wilayah Kota Pekanbaru Tahun 2023.....	20
Tabel II. 2 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2023	21
Tabel II. 3 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Menurut Agama Tahun 2023	23

ABSTRAK

Pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa PPTSP wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan minimal 1 kali dalam 1 (satu) tahun, namun kenyataan yang terjadi dilapangan tidak adanya dilakukan pelayanan yang baik, akibatnya upaya peningkatan pelayanan publik harus dilakukan secara berulang-ulang seperti kepuasan masyarakat dalam prosedur pelayanan perizinan, kepuasan masyarakat atas waktu pelayanan, kepuasan masyarakat atas produk layanan, kepuasan masyarakat atas penanganan pengaduan masyarakat, kepuasan masyarakat atas kondisi sarana prasarana pelayanan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu, untuk menjelaskan hambatan pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu dan untuk menjelaskan upaya mengatasi hambatan pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu. Metode yang dipergunakan adalah penelitian hukum sosiologis, Sumber data terdiri atas data primer, data sekunder, dan data tertier dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kajian kepustakaan. Data yang diperoleh akan dianalisa menggunakan metode kualitatif, yaitu data akan dijelaskan dengan dengan menguraikan secara deskriptif dari data yang telah diperoleh. Dalam menganalisa kesimpulan Penulis menerapkan Metode berfikir induktif yaitu suatu pernyataan atau dalil yang bersifat khusus menjadi suatu pernyataan atau kasus yang bersifat umum. Berdasarkan hasil penelitian diketahui masih belum efektif, belum terdapat ruangan yang cukup untuk penempatan tim teknis dari satuan kerja perangkat daerah, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mendaftarkan izin usaha, birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum optimal, dan keterbukaan serta akuntabilitas pelayanan pemberi izin usaha oleh PPTSP di Kota Pekanbaru masih belum optimal karena sumber daya manusia, sarana dan prasarana masih belum lengkap. Hambatannya yaitu kurangnya informasi saat proses pelayanan ini dikarenakan terdapat masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur pelayanan yang ada, kurangnya fasilitas sarana layanan yang merupakan aspek yang harus diperhitungkan oleh pihak pemberi pelayanan sehingga memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat dan memaksa mereka untuk menunggu terlebih dahulu, dengan upaya meningkatkan dan memberikan informasi saat proses pelayanan ini dikarenakan terdapat masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur pelayanan yang ada, meningkatkan fasilitas sarana layanan yang merupakan aspek yang harus diperhitungkan oleh pihak pemberi pelayanan, Mempermudah dan mempercepat waktu penyelesaian terhadap pelayanan publik sehingga tidak memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat dan memaksa mereka tidak untuk menunggu terlebih dahulu.

Kata Kunci : Kepuasan, Masyarakat, Pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia di dalam pergaulan hidupnya selalu diatur oleh kaedah-kaedah yang merupakan pedoman atau patokan dalam batas-batas perikelakuan manusia. Di dalam kehidupannya sehari-hari baik secara sadar ataupun tidak, manusia dalam berperilaku dibatasi agar tidak merugikan pihak lain. Pelanggaran terhadap batas-batas yang ditentukan oleh kaedah-kaedah tersebut akan mengakibatkan terjadinya pertentangan kepentingan yang dapat mempengaruhi seluruh masyarakat atau bagian-bagian tertentu dari masyarakat.¹

Indonesia adalah Negara kesatuan yang berbentuk Republik, ini dapat dilihat dari struktur Negara Indonesia yang terdiri dari provinsi-provinsi dan kabupaten kota. Adanya provinsi-provinsi dan Kabupaten Kota menimbulkan kebhinekaan di masyarakat Indonesia, adanya keanekaragaman ini diakui keberadaannya di dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Adanya pengaturan terhadap sistem Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengurus urusan rumah tangganya sendiri. Hal ini sesuai dengan prinsip asas-asas pemerintahan daerah. Dalam pemerintahan daerah terdapat beberapa asas yaitu, asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan asas pembantuan. Pengertian desentralisasi yang diberikan kepada daerah yaitu penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonomi untuk dan mengurus

¹ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 48.

pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adanya pemberian kewenangan kepada daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri dengan salah satunya dalam pembuatan Peraturan menteri.² Peraturan menteri dibuat untuk menyelesaikan gejala-gejala serta permasalahan yang timbul dalam masyarakat.

Terbaginya Indonesia kedalam beberapa provinsi sehingga Pemerintah pusat tidak bisa mengatur sepenuhnya pemerintahan yang ada di daerah. Untuk itu dibentuklah suatu sistem pemerintahan daerah untuk mengurus pemerintahan yang ada di setiap daerah. Di dalam pasal 18 ayat (18) Undang-Undang Dasar 1945 ditegaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan Daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang. Didalam kaedah atau peraturan hukum terkandung tindakan yang harus dilaksanakan yang tidak lain berupa penegakan hukum itu, hukum itu diciptakan untuk dilaksanakan, oleh karena itu, tidaklah mengherankan jika dikatakan bahwa hukum tidak bisa lagi disebut sebagai hukum, apabila tidak pernah dilaksanakan.³

Sejak diberlakukan kebijakan otonomi daerah, terjadi perubahan yang mendasar dalam sistem dan struktur pemerintahan daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa dampak yang sangat luas bagi penyelenggaraan pemerintahan, perencanaan pembangunan, pengelolaan keuangan dan sistem penganggaran dalam menunjang

² Nasikun, *Sistem Sosial di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali, 2010), hlm. 15.

³ Moh. Kusnardi, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta: UI Press, 2014), hlm. 153.

penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Pelaksanaan kebijakan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan hal tersebut, maka dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggungjawab. Prinsip yang nyata adalah prinsip yang menegaskan bahwa urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab.⁴

Pemerintah menjadi pemegang kekuasaan tertinggi serta memiliki kuasa untuk memerintah dan memiliki kewenangan dalam membuat dan menerapkan hukum berupa peraturan perundang-undangan di suatu wilayah tertentu. Pemerintah mempunyai fungsi yaitu pelayanan. Tugas pokok seorang aparatur yang menjadi abdi masyarakat dan abdi negara adalah melayani. Layanan yang baik adalah layanan yang memahami kebutuhan yang akan diberikan, memberikannya dengan cepat dan tepat waktu, dan responsif untuk memenuhi kebutuhan yang diberikan. Tingkat kualitas layanan publik menjadi patokan kualitas pelayanan pada masyarakat serta citra aparatur negara. Untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik oleh aparatur negara melahirkan tema strategis.⁵

Pasal 26 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa PPTSP wajib

⁴ *Ibid.*, hlm. 158.

⁵ Adrianto, *Konsep, Aplikasi dan Implementasi dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, (Bandung : Bandar Maju, 2016), hlm. 18.

melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan minimal 1 kali dalam 1 (satu) tahun, namun kenyataan yang terjadi dilapangan tidak adanya dilakukan pelayanan yang baik, akibatnya upaya peningkatan pelayanan publik harus dilakukan secara berulang-ulang seperti kepuasan masyarakat dalam prosedur pelayanan perizinan, kepuasan masyarakat atas waktu pelayanan, kepuasan masyarakat atas produk layanan, kepuasan masyarakat atas penanganan pengaduan masyarakat, kepuasan masyarakat atas kondisi sarana prasarana pelayanan. Pemenuhan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah pada sektor-sektor pelayanan, terutama berkaitan dengan warga negara dan kebutuhan dasar masyarakat belum berkembang seperti yang diinginkan, sistem dan fasilitas prosedural yang kompleks, tidak transparan, tidak bermakna dan tidak konsisten, infrastruktur yang tidak memadai, serta lingkungan yang tidak ramah dan aman, sehingga kepastian hukum, waktu dan biaya, dan perpajakan yang ilegal dan diskriminatif masih sering terjadi, seperti yang terjadi dilapangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru banyak warga yang mengadukan mengenai pelayanan dari DPMPTSP. Kondisi ini disebabkan karena prosedur pelayanan yang masih belum tersosialisasikan kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap efektivitas dan implementasi tersebut yang dimuat dalam suatu bentuk penulisan skripsi yang berjudul "**Pelaksanaan Penelitian Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Berdasarkan Peraturan Daerah Kota**

Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
2. Bagaimana hambatan dalam pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
3. Bagaimanakah upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Untuk menjelaskan hambatan dalam pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah

Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- c. Untuk menjelaskan upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.
- b. Untuk bahan masukkan Pemerintah Kota Pekanbaru terkait dengan pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- c. Untuk menjadikan bahan referensi atau literatur bagi peneliti-peneliti dimasa yang akan datang.

D. Kerangka Teori

1. Penegakan Hukum

Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Siapa saja yang menjalankan aturan normatif atau melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dengan mendasarkan diri pada norma aturan hukum yang berlaku, berarti dia menjalankan atau menegakkan aturan hukum dalam arti

sempit dari segi subjeknya itu. Penegakan hukum itu hanya diartikan sebagai upaya aparat penegak hukum tentu untuk menjamin dan memastikan bahwa suatu aturan hukum berjalan sebagaimana seharusnya dalam memastikan tegaknya hukum itu apabila diperlukan aparat penegak hukum itu diperkenankan untuk menggunakan daya paksa.⁶

Penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep menjadi kenyataan. Penegakan hukum adalah suatu proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan, yang disebut sebagai keinginan hukum disini tidak lain adalah pikiran-pikiran pembuat undang-undang yang dirumuskan dalam peraturan-peraturan hukum itu. Pembicaraan mengenai proses penegakan hukum ini menjangkau pula sampai kepada pembuatan hukum. Perumusan pikiran pembuat Undang-Undang yang dituangkan dalam peraturan hukum akan turut menentukan bagaimana penegakan hukum itu dijalankan.⁷

Penegakan hukum yang baik, memerlukan pelaksanaan yang terarah pada proses pencapaian sasaran yang meliputi aktualisasi tata nilai yang melandasi dan menjadi acuan perilaku proses penegakan hukum, yang tertuju pada pencapaian tujuan hukum. Semua itu dikembangkan dalam rangka mewujudkan gaya moral penegakan hukum yang baik, menjaga konsistensi dengan berbagai dimensi nilai yang terkandung dalam konstitusi negara yang menjadi dasar eksistensi dan acuan perilaku sistem dan proses penegakan hukum yang baik. Keadaan ini telah

⁶ Muhammad Anwar. *Hukum Pidana Bagian Khusus*, (Bandung: Refika Aditama, 2013), hlm. 19.

⁷ Satjipto Rahardjo, *Masalah Penegakan Hukum dalam Suatu Tinjauan Sosiologis*, (Jakarta : Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 2003), hlm 24.

mendorong untuk dilakukannya harmonisasi hukum dan harmonisasi penegakan hukum secara terintegrasi, konsisten dan taat asas.⁸

Pengamatan berlakunya hukum secara lengkap ternyata melibatkan berbagai unsur sebagai berikut:⁹

1. Peraturan sendiri.
2. Warga negara sebagai sasaran pengaturan.
3. Aktivitas birokrasi pelaksana.
4. Kerangka sosial, politik, ekonomi dan budaya yang ada yang turut menentukan bagaimana setiap unsur dalam hukum tersebut di atas menjalankan apa yang menjadi bagiannya.

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat berlansung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Dalam hal ini, hukum yang dilanggar harus ditegakkan. Melalui penegakan hukum inilah hukum menjadi kenyataan, yaitu kepastian hukum (*rechtssiferteit*), kemanfaatan (*zwarckmassighkeit*) dan keadilan (*gerechtigheit*).¹⁰ Menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum menghendaki empat syarat yaitu:¹¹

1. Adanya aturan.
2. Adanya lembaga yang akan menjalankan peraturan itu.
3. Adanya fasilitas untuk mendukung pelaksanaan peraturan itu.

⁸ *Ibid.*, hlm. 26.

⁹ Satjipto Rahardjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, (Bandung:Alumni, 2007), hlm. 23.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 145.

¹¹ Soerjono Soekanto, *Pendekatan Sosiologi Terhadap Hukum*, (Jakarta:Bina Aksara, 2007), hlm. 9.

4. Adanya kesadaran hukum dari masyarakat yang terkena peraturan itu.

Penegakan hukum adalah kegiatan menyelerasikan nilai-nilai terjabarkan didalam kaedah-kaedah yang mantap dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tanpa akhir, untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup, sehingga dalam penegakan hukum harus memperhatikan unsur-unsur kepastian hukum, kemanfaatan hukum, dan keadilan.¹² Untuk itu faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum adalah:

1. Faktor hukum sendiri yaitu, yang didalamnya dibatasi oleh undang-undang saja, kepastian hukum menghendaki bagaimana hukum dilaksanakan, tanpa peduli bagaimana sulitnya menerapkan hukum itu. Hal ini dimaksudkan agar terciptanya ketertiban dalam masyarakat. Kemudian masyarakat menghendaki adanya manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum tersebut.
2. Faktor penegak hukum yaitu, pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum. Para penegak hukum menjadikan hukum sebagai sumber materil dan tempat meraup kekayaan serta kejayaan, hal tersebut menyebabkan penerapan hukum tidak terlaksana sebagaimana mestinya. Akan tetapi dalam hal pelaksanaan hukum harus ditegakkan, setiap orang mengharapkan dapat ditetapkannya hukum dalam hal terjadi peristiwa yang konkrit. Bagaimana hukumnya, itulah yang harus berlaku, dan pada dasarnya tidak boleh menyimpang. Seiring dengan perkembangan masyarakat, bertambah banyak pula peraturan-peraturan yang disusun untuk menata

¹² Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 5.

kehidupan modern. Sehingga persoalan penegakan hukum adalah masalah *rule of law* dan *Law enforcement* menjadi penting.

3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum yaitu sarana dan atau fasilitas yang memadai yang mendukung pelaksanaan penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat yaitu faktor yang paling penting dalam lingkungan dimana hukum tersebut itu diberlakukan dan atau diterapkan.
5. Faktor budaya hukum yaitu sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.

Berdasarkan kelima faktor diatas saling keterkaitan karena merupakan esensi dari penegakan hukum juga merupakan tolak ukur dari pada efektifitas penegakan hukum. Untuk menjamin adanya penegakan hukum yang baik, maka dalam pembentukan hukum harus ditujukan untuk mencapai tegaknya supremasi hukum.¹³ Sebagai Negara hukum yang bertujuan menciptakan keadilan, kesejahteraan dan kepastian hukum didalamnya dijamin hak azasi manusia setiap warga mempunyai kedudukan yang sama dimata hukum dan wajib menjunjung hukum. Hubungan orang perorang dengan badan hukum atau dengan lembaga negara dalam pelaksanaan hak dan kewajiban selalu menimbulkan pertentangan dan jika tidak hati-hati akan menimbulkan tindak pidana. Untuk menjamin agar tidak terjadinya pertentangan tersebut dan guna menjamin hak azasi manusia diperlukan aturan hukum, sebagaimana diatur dalam pasal 1 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang berbunyi tiada suatu perbuatan yang dapat

¹³ *Ibid.*, hlm. 8.

dipidana kecuali atas kekuatan aturan pidana dalam perundang-undangan yang ada.¹⁴

Keadilan berkaitan erat dengan pendistribusian hak dan kewajiban, hak yang bersifat mendasar sebagai anugerah Ilahi sesuai dengan hak asasinya yaitu hak yang dimiliki seseorang sejak lahir dan tidak dapat diganggu gugat. Keadilan merupakan salah satu tujuan sepanjang perjalanan sejarah filsafat hukum. Keadilan adalah kehendak yang hakiki, tetap untuk memberikan kepada siapapun sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan masyarakat dan tuntutan jaman.¹⁵ Korelasi antara filsafat, hukum dan keadilan sangat erat, karena terjadi tali temali antara kearifan, norma dan keseimbangan hak dan kewajiban. Hukum tidak dapat dipisahkan dengan masyarakat dan negara, materi hukum digali, dibuat dari nilai-nilai yang terkandung dalam bumi pertiwi yang berupa kesadaran dan cita hukum, cita moral, kemerdekaan individu dan bangsa, perikemanusiaan, perdamaian, cita politik dan tujuan negara.¹⁶

2. Efektivitas Hukum

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu berinteraksi dan membutuhkan bantuan dengan sesamanya. Dengan adanya hubungan sesama seperti itulah perlu adanya keteraturan sehingga individu dapat berhubungan secara harmoni dengan individu lain sekitarnya. Oleh karena itu diperlukan aturan yang disebut “Hukum”. Hukum diciptakan dengan tujuan yang berbeda-beda, ada yang

¹⁴ Subekti, *Kasus Hukum*, (Jakarta : Paramita, 2011), hlm. 84.

¹⁵ Bismar Siregar, *Rasa Keadilan*, (Surabaya : Bina Ilmu, 2013), hlm. 16.

¹⁶ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 7.

menyatakan bahwa tujuan hukum adalah keadilan, ada juga yang menyatakan kegunaan, ada yang menyatakan kepastian hukum.¹⁷

Norma hukum adalah peraturan-peraturan yang dibuat dan dilaksanakan oleh Negara dan berlaku dipertahankan secara paksa oleh alat-alat Negara seperti polisi, jaksa, hakim dan sebagainya. Dengan demikian memaksa merupakan sifat khas dan kaidah atau norma hukum, yang tujuan norma hukum adalah menyelenggarakan tata tertib dalam masyarakat dan memberikan perlindungan terhadap manusia dan miliknya.¹⁸

Masyarakat adalah sekumpulan individu yang saling berinteraksi satu sama lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dan mencapai kesejahteraan hidup. Kebutuhan setiap individu yang tergabung didalam masyarakat tidaklah sama sehingga dapat menimbulkan pertentangan karena dalam proses pemenuhan kebutuhan, pasti akan ada individu yang merasa belum memperoleh haknya untuk menyelesaikan pertentangan tersebut, diperlukan peran penegak hukum yang dapat memberi perlindungan kepada masyarakat dengan mengutamakan keadilan, memperhatikan kepentingan masyarakat dan manfaat hukum yang diterapkan bagi masyarakat.

Ketertiban umum adalah suatu keadaan yang menyangkut penyelenggaraan kehidupan manusia sebagai kehidupan bersama. Keadaan tertib yang umum mneyiratkan suatu keteraturan yang diterima secara umum sebagai suatu kepantasan minimal yang diperlukan, supaya kehidupan bersama tidak berubah

¹⁷ H.A.W Widjaja, *Penerapan Nilai-Nilai Pancasila dan HAM di Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 15.

¹⁸ Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hlm. 43.

menjadi anarki.¹⁹ Ketertiban umum sebenarnya juga merupakan manifestasi dari suatu keadaan damai yang dijamin oleh keamanan kolektif, yaitu suatu tantangan, dimana manusia merasa aman secara kolektif. Ketertiban umum pada akhirnya merupakan manifestasi yang rasional dari penempatan kebebasan eksistensial yang individual dalam pembatasan eksistensial yang kolektif. Dari pada menggunakan kebebasan semata-mata untuk terus-menerus melakukan ofensif guna mempertahankan diri secara individual, adalah lebih rasional untuk mengalihkan sebagian dari kebebasan eksistensial itu menjadi pembatasan ko-eksistensial guna memperoleh keamanan kolektif.

Apeldoorn, misalnya merujuk kepada pikiran yang hidup dikalangan bangsa German pada masa 500 tahun SM, ketika dia menyatakan bahwa tujuan hukum adalah untuk mengatur pergaulan hidup secara damai.²⁰ Hukum dapat mempertahankan “perdamaian” (atau “tertib hukum” itu) hanya jika dia berhasil menjaga keseimbangan antar kepentingan manusia yang tidak selalu tidak bertentangan satu sama lain.²¹ Artinya, tertib hukum itu hanya bisa ditegakkan, jika dia mendatangkan keadilan bagi mereka yang berkepentingan terhadap keadaan tertib itu, karena dimana pun hukum melindungi kepentingan dan cita-cita dasar manusia yang sama seperti keamanan jiwa, kebebasan untuk mengurus diri sendiri, bentuk-bentuk hak milik tertentu yang sangat berbeda satu sama lain, struktur-struktur kerja sama dan tukar-menukar yang adil, dan seterusnya.

Asas ketertiban umum bukan merupakan suatu hal yang baru dan tidak populer. Tetapi asas ini dikenal dalam setiap sistem hukum, baik *common law*

¹⁹ Budiono Kusumohamidjojo, *Ketertiban Yang Adil*, (Jakarta: Grasindo, 2009), hlm. 122.

²⁰ Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Noordhoff-Kolff, 2006), hlm. 20.

²¹ *Ibid*, hlm. 21.

maupun *civil law*. Dalam sistem hukum *common law* asas ketertiban umum dikenal dengan istilah *public policy*, sedangkan dalam sistem hukum *civil law* dikenal dengan istilah *ordre public*, salah satunya di Perancis. Disamping itu masih banyak istilah lain tentang asas ketertiban umum seperti dalam bahasa Belanda *openbare orde*, *vorbehaltklausel* dalam bahasa Jerman, *ordine pubblico* dalam bahasa Italia dan *orden publico* dalam bahasa Spanyol.²²

E. Metode Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian secara benar dan terarah diperlukan suatu metode sehingga hasil penelitian dapat digunakan untuk menjawab hasil dari masalah yang ada dan menganalisis pokok permasalahan.

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum yang dilakukan adalah penelitian hukum sosiologis adalah yang membahas pengaruh berlakunya hukum positif terhadap kehidupan masyarakat dalam hal ini mengenai pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.²³

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan bertempat di Kota Pekanbaru dengan alasan masih banyaknya masyarakat di Kota Pekanbaru tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah baik dalam pelayanan dan fasilitas yang disediakan di mal pelayanan publik yang melanggar Peraturan Daerah Kota

²² Sudargo Gautama, *Hukum Internasional Indonesia*, (Bandung : Alumni, 2014), hlm. 3.

²³ Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang hendak diteliti. Setelah lokasi penelitian ditentukan, peneliti harus menetapkan populasi penelitiannya. Pada tahap ini seorang peneliti diharapkan mampu mengidentifikasi populasi yang ada. Isi populasi adalah unsur-unsur yang ada kaitannya dengan penelitian dan yang akan menjadi objek penelitiannya.²⁴ Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Kota Pekanbaru.
- 2) Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Pelayanan Kota Pekanbaru.
- 3) Ketua Komisi I Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekanbaru.
- 4) Masyarakat Kota Pekanbaru.

b. Sampel

Dari Populasi yang telah teridentifikasi, saatnya bagi peneliti untuk menetapkan sampelnya. Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan objek penelitian. Dari sampel inilah data primernya nantinya akan diperoleh. Arti pentingnya penetapan sampel adalah untuk memudahkan

²⁴ *Ibid.*, hlm 12.

peneliti dalam mengungkap dan menemukan data dalam penelitian. Ada pun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Kota Pekanbaru sebanyak 1 orang, dengan metode sensus yaitu menetapkan jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi yang ada.²⁵
- 2) Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Pelayanan Kota Pekanbaru sebanyak 1 orang, dengan metode sensus yaitu menetapkan jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi yang ada.
- 3) Ketua Komisi I Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekanbaru sebanyak 1 orang, dengan metode sensus yaitu menetapkan jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi yang ada.
- 4) Masyarakat Kota Pekanbaru sebanyak 2 orang, dengan metode random yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya ditetapkan secara acak oleh peneliti.

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Kota Pekanbaru	1 orang	1 orang	100%
2	Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Pelayanan Kota Pekanbaru	1 orang	1 orang	100%
3	Ketua Komisi I Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekanbaru	1 orang	1 orang	100%
4	Masyarakat Kota Pekanbaru	12 orang	2 orang	25%

Sumber : Data Primer Tahun 2024.

²⁵ *Ibid.*, hlm 12.

4. Sumber Data

Sumber data penelitian ini dapat dibedakan atas 3 macam, yaitu :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari lapangan secara langsung yang sesuai dengan permasalahan melalui responden yang sudah penulis tetapkan.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan yang bersifat mendukung data primer. Data ini diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer, yang mana juga berkaitan erat dengan penelitian.
- c. Data Tertier, yaitu data yang diperoleh melalui kamus dan sejenisnya yang berfungsi untuk mendukung data primer dan sekunder.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dipercayai dan dipertanggung jawabkan sehingga dapat memberikan gambaran permasalahan secara menyeluruh, maka dalam hal ini penulis menggunakan alat pengumpulan data berupa :

- a. Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
- b. Wawancara, wawancara dilakukan oleh penulis adalah wawancara non struktur. Karena pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah pertanyaan-pertanyaan lepas, sehingga dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh peneliti.
- c. Kajian Kepustakaan, yaitu peran aktif penulis untuk membaca literatur-literatur kepustakaan yang memiliki kolerasi dengan Peraturan Daerah

Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mana ini berguna untuk mencari data sekunder untuk mendukung data primer.

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini data dianalisis secara kuantitatif artinya data dianalisis menggunakan statistik atau matematika ataupun yang sejenisnya. Sedangkan dalam menarik kesimpulannya penulis menerapkan metode berpikir induktif yaitu suatu pernyataan atau dalil yang bersifat khusus menjadi suatu pernyataan yang bersifat umum.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah belum pernah dilakukan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu satu pintu, hal ini terlihat dari tidak transparansi informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Hambatan pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kurangnya penyebaran informasi yang memadai tentang prosedur pelayanan yang berlaku, alhasil masih terdapat beberapa kelompok masyarakat yang belum mengerti terkait prosedur pelayanan yang tersedia. Selain itu, kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai sehingga tidak dapat mendukung terbangunnya kualitas pelayanan yang baik serta memenuhi segala jenis kebutuhan elemen masyarakat yang dilayani dan lambatnya waktu penyelesaian terhadap pelayanan publik.
3. Upaya mengatasi hambatan pelaksanaan penelitian kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu adalah dengan meningkatkan dan memberikan informasi saat proses pelayanan, hal ini disebabkan karena masih terdapat masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur pelayanan terkait yang berisi bagan alur dari langkah dalam memberikan layanan publik. Selain itu, peningkatan fasilitas sarana layanan juga menjadi aspek yang harus diperhitungkan oleh pihak pemberi pelayanan, seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat mendukung terbangunnya kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi segala jenis kebutuhan elemen masyarakat yang dilayani.

B. Saran

1. Seharusnya Instansi yang terkait dalam hal ini memberikan solusi terhadap masyarakat Kota Pekanbaru wajib berpedoman dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Seharusnya masyarakat mengetahui dan menaati aturan dari Pemerintah Daerah serta meningkatkan kesadaran hukum dalam hal ini Pemerintah memberikan solusi yang tepat terhadap pengawasan dan pembinaan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai lembaga Pemerintah lebih berperan aktif dalam hal pengawasan dan pembinaan terhadap pelayanan terpadu kemasyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Ahmad Yani. 2014. *Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah di Indonesia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ateng Syarifudin. 2013. *Pasang Surut Otonomi Daerah*. Bandung : Bina Cipta.
- Badjuri dan Yuowono. 2012. *Kebijakan Publik, Konsep dan Strategi*, Semarang: UNDIP Press.
- Bagio Kadaryanto. 2017. *Impelentasi Pembentukan Daerah Persiapan Otonomi Baru dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Untuk Peningkatan Kesejahteraan Rakyat Berdasarsn Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah*. Bandung : Universitas Islam Bandung.
- Bismar Siregar. 2013. *Rasa Keadilan*. Surabaya : Bina Ilmu.
- Brotodihardjo. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung : Eresco.
- Budiono Kusumohamidjojo. 2009. *Ketertiban Yang Adil Suatu Tinjauan Problematik Filsafat Hukum Indonesia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- C.S.T Kansil. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dardji Darmodihardjo. 2012. *Pokok-Pokok Filsafat Hukum*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Deddy Mulyadi. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hady Hamdy. 2011. *Hukum Ekonomi Internasional*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- J. Kaloh. 2017. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Jakarta : Rineka Cipta.
- M. Solehudin. 2013. *Sistem Sanksi dalam Hukum Pidana*. Jakarta : Rajawali Press.
- Marihot Pahala Siahaan. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Rajawali Pers.

- Miriam Budiajo. 2009. *Sistem Pembagian Kekuasaan*. Yogyakarta : Media Press.
- Nasikun. 2010. *Sistem Sosial di Indonesia*. Jakarta: Rajawali.
- Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
- Ridwan. 2012. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta:Radja Grafindo Persada.
- Satjipto Rahardjo. 2007. *Permasalahan Hukum di Indonesia*. Bandung : Alumni.
- Sedaryanti. 2015. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung : Humaniora.
- Sjachran Basyah. 2005. *Pencabutan Izin Salah Satu Sanksi Hukum Administrasi*. Surabaya : UNAIR.
- Soedikno Mertokusumo. 2011. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta : Liberty.
- Soehino. 2004. *Asas Hukum Tata Pemerintahan*. Yogyakarta : Liberty.
- Soerjono Soekanto. 2007. *Pendekatan Sosiologi Terhadap Hukum*. Jakarta : Bina Aksara.
- , 2012. *Pendekatan Sosiologi Terhadap Hukum*. Jakarta : Bina Aksara.
- Soerjono Soekanto. 2016. *Teori Sosiologi Tentang Struktur Masyarakat*. Jakarta : Rajawali.
- Sudargo Gautama. 2014. *Hukum Perdata Internasional Indonesia*. Bandung : Alumni.
- Suhady. 2008. *Konsep Pemerintah Daerah dalam otonomi daerah*. Jakarta : Global Media.

B. Peraturan Peundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.