

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN

**(Studi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan
Tenaga Kerja Kota Batu)**

Email : kornelisaagung@gmail.com

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., S.AP
Dosen Pembimbing Pendamping : M.N Romi As, SH., M.Kn

ABSTRAK

Pelayanan merupakan tugas utama yang penting dimiliki oleh aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan keutamaan kebutuhan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Publik Terkait izin pendirian usaha rumah makan dan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan standar Pelayanan Publik Terkait izin pendirian usaha rumah makan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penentuan informan penelitian menggunakan *purposive sampling*. Informan terdiri atas Kepala Seksi, staff, dan pengusaha. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dibantu dengan panduan wawancara. Pengumpulan data secara primer dan sekunder yang terdiri atas dokumen, arsip, observasi langsung, dan wawancara. Semua data yang terkumpul dicatat dalam catatan lapangan supaya mudah dalam mengulang ingatan tentang kondisi lapangan. Data dianalisis berdasarkan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman (Sugiyono 2015 : 246). Teknik keabsahan data yaitu triangulasi teknik.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa standar pelayanan public terkait izin pendirian usaha rumah makan di Dinas Penanaman Modal Kota Batu sudah berjalan dengan baik. Hal itu dibuktikan dari prosedur pelayanan yang mudah dipahami, jangka waktu penyelesaian pelayanan terbilang cepat, tidak adanya pungutan biaya pelayanan. Dalam penelitian ini juga ditemukan faktor pendukung yaitu adanya system yang berbasis online OSS (Online Single Submission) dari pemerintah pusat sehingga masyarakat dengan mudahnya mendaftar izin usaha dengan memanfaatkan alat teknologi melalui www.oss.go.id.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Perizinan Terpadu

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE STANDARDS RELATED TO RESTAURANT BUSINESS ESTABLISHMENT PERMITS

**(Study at the One-Stop Integrated Service Investment Service and
Manpower of Batu City)**

Email : kornelisaagung@gmail.com

Main Advisor : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos, .MM., S.AP
Companion Advisor : M.N Romi As, SH., M.Kn

ABSTRACT

Service is the main task that is important for government officials as state servants and public servants. The government, which acts as a service provider, needs to improve the quality of services by prioritizing the needs of the community as a measure of the success of public services provided by government officials. This study aims to describe and analyze public services related to restaurant business establishment permits and to identify and analyze the factors that influence the implementation of public service standards related to restaurant business establishment permits.

This study uses a qualitative method. Determination of research informants using purposive sampling. Informants consist of Section Heads, staff, and entrepreneurs. The main instrument in this study is the researcher himself assisted by an interview guide. Primary and secondary data collection consisting of documents, archives, direct observation, and interviews. All data collected is recorded in field notes so that it is easy to repeat memories of field conditions. Data were analyzed based on data reduction, data presentation, and drawing conclusions according to Miles and Huberman (Sugiyono 2015: 246). The data validity technique is technical triangulation.

This study reveals that the standard of public services related to restaurant establishment permits at the Batu City Investment Agency has gone well. This is evidenced by service procedures that are easy to understand, the period for completing services is fairly fast, and there is no service charge. In this study also found supporting factors, namely the existence of a system based on the online OSS (Online Single Submission) from the central government so that people can easily register business licenses by utilizing technological tools through www.oss.go.id.

Keywords : Public Service, Integrated Licensing