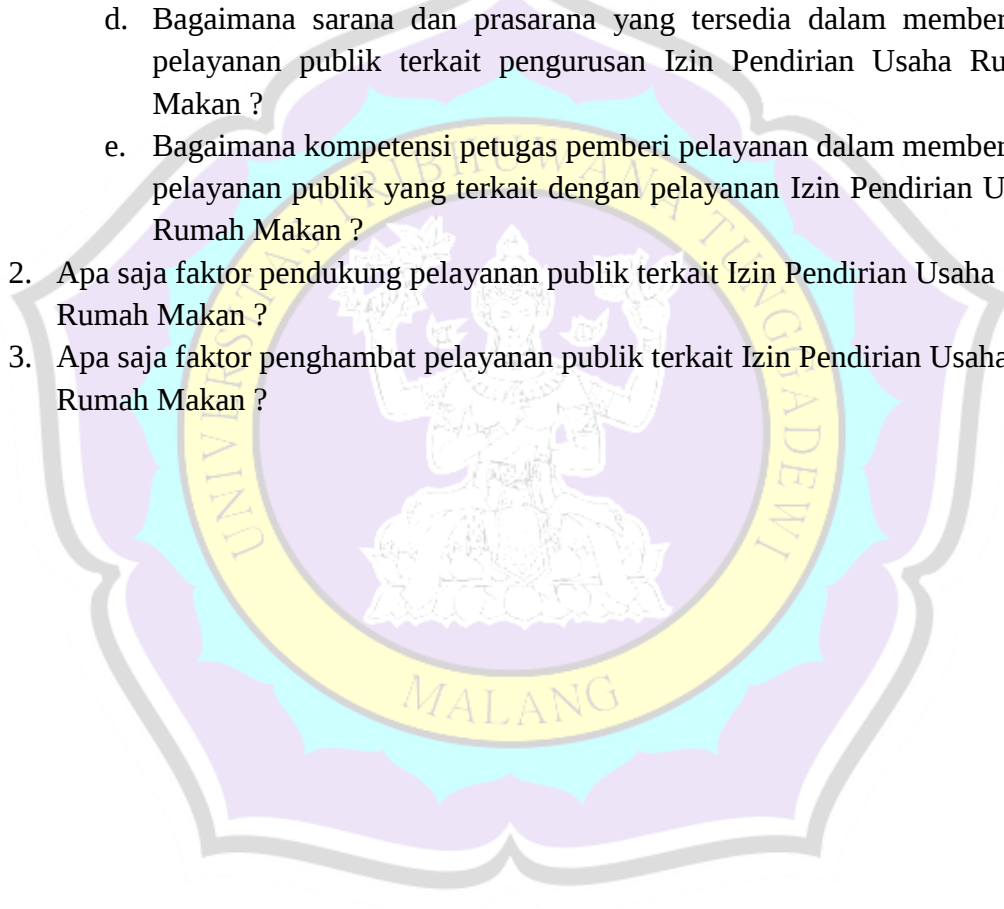


Lampiran 1. Panduan Wawancara (*Interview Guide*)

1. Pelaksanaan pelayanan terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan.
 - a. Bagaimana Prosedur pelayanan publik terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan?
 - b. Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan publik terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan ?
 - c. Bagaimana dengan biaya pelayanan publik terkait pengurusan Izin Pendirian Usaha Rumah Makan ?
 - d. Bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia dalam memberikan pelayanan publik terkait pengurusan Izin Pendirian Usaha Rumah Makan ?
 - e. Bagaimana kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan Izin Pendirian Usaha Rumah Makan ?
2. Apa saja faktor pendukung pelayanan publik terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan ?
3. Apa saja faktor penghambat pelayanan publik terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan ?



Lampiran 2. Reduksi Data

No.	Pertanyaan	Jawaban Informan	Reduksi data
1.	Bagaimana Prosedur pelayanan publik terkait izin pendirian usaha rumah makan?	Prosedur pelayanan mengenai izin pendirian usaha rumah makan yang pertama harus ada KRK (Kartu Rencana Kota), izin lingkungan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) yang dikumpulkan ke dinas perizinan untuk melakukan pengaktifan.	Prosedur/alur pelayanan izin pendirian usaha rumah makan di dinas perizinan sangat baik, dibuktikan bahwa dinas perizinan menyediakan prosedur yang jelas terkait pelayanan izin usaha.
2.	Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan publik terkait izin pendirian usaha rumah makan?	Untuk jangka waktu penyelesaian sebenarnya cepat, tetapi pengeluaran izin usahanya kurang efektif karena semua tergantung dari masyarakat yang punya komitmen untuk memenuhi syarat KRK (Kartu Rencana Kota), izin lingkungan dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) setelah masyarakat tersebut memiliki syarat itu bisa diserahkan kedinas perizinan dan dilakukan pengaktifan untuk mendapatkan surat izin usahanya.	Dengan adanya sistem OSS (Online Single Submission) yang dapat diakses sendiri oleh masyarakat sehingga mempermudah masyarakat karena waktu penyelesaian lebih efektif tergantung masyarakat yang pengajuan.
3.	Bagaimana dengan biaya pelayanan pelayanan publik terkait izin pendirian usaha rumah makan?	Untuk biaya pelayanan mengenai izin usaha rumah makan tidak memungut biaya kecuali dalam pengurusan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) ada biaya retribusi karena IMB adalah salah satu untuk memenuhi persyaratan dalam pembuat izin usaha.	Instansi telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan sistem pelayanan secara cuma-cuma tanpa memungut biaya sepersenpun dari masyarakat (gratis) ataupun tidak menggunakan biaya administrasi tambahan.

4.	Bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia dalam memberikan pelayanan publik terkait izin pendirian usaha rumah makan?	Sarana dan prasarana yang ada untuk saat ini sudah cukup memadai dengan tersedianya komputer didinas perizinan sangat menunjang dalam berjalannya pelayanan pembuatan izin usaha rumah makan.	Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Perizinan sekarang ini sudah cukup memadai, hal ini dilihat dengan tersedianya komputer yang memadai sehingga sangat menunjang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terkait izin usaha rumah makan.
5.	Bagaimana kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan publik terkait izin pendirian usaha rumah makan?	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus izin usaha rumah makan.	Kompetensi petugas pemberi pelayanan di Dinas perizinan sudah cukup baik, dilihat dari petugas yang melayani masyarakat memiliki pengetahuan yang cukup terkait izin usaha yang menggunakan sistem OSS (Online Single Submission) serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6.	Apa saja faktor pendukung dalam pelayanan publik terkait izin pendirian usaha rumah makan?	Yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan izin usaha yaitu dengan adanya sistem OSS (Online Single Submission) dari pusat ini sangat mendukung dalam pelaksanaan pelayanan izin usaha karena mempermudah masyarakat dalam pengurusan perizinan.”	Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik terkait izin pendirian usaha rumah makan yaitu adanya sistem 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 .
7.	Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan publik terkait izin pendirian usaha rumah makan?	Faktor penghambat dalam mengurus izin usaha rumah makan yaitu ada beberapa hal yang menjadi kendala seperti masyarakat yang belum memiliki email harus membuat email serta sistem OSS jika eror dari dinas harus ada konsultasi ke pemerintah pusat.	Yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya sosialisasi mengenai sistem OSS (Online Single Submission) yang berbasis online sehingga masyarakat kekurangan informasi terkait persyaratan dalam pengurusan surat izin dan sistem jaringan yang juga sering terganggu sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat membutuhkan waktu yang cukup.

Lampiran 3. Surat Jalan Penelitian



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Telaga Warna Tlogomas Malang, 65144, Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522
 Program Studi : Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi

SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR / SKRIPSI

Nomor : 617 /TB- ISIP /DL-520 / 07/2020

1. Pejabat yang berwenang memberi tugas :	Dr. Willy Tri H, S.Sos., MM., MAP Jabatan Dekan Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2. Mahasiswa yang ditugaskan	KORNELIS A. AGUNG NIM : 2016210091 ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
3. Judul Penelitian / Skripsi	PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN.
4. Tujuan	BAKESBANGPOL KOTA BATU Jl. Panglima Sudirman No.507 Pesangrahan, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65332
5. Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	 01/08/2020 01/09/2020



Drs. BAMBANG KUNCORO
 Pembina Muda
 NIM 196311231989031014

Telah diberikan dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut diatas benar dilakukan atas tugasnya dan semata-mata untuk kepentingan studi dalam waktu yang telah di tentukan.

Telah Kembali,
 Dekan,

Dr. Willy Tri H, S.Sos., MM., MAP
 NIDN : 0706018002

Mengetahui :
 Pembimbing Utama,

Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM.

Malang, 27/07/2020
 Dekan,

Dr. Willy Tri H, S.Sos., MM., MAP
 NIDN : 0706018002

Lampiran 4. Surat Keterangan



**PEMERINTAH KOTA BATU
DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU-PINTU DAN TENAGA KERJA**

Balai Kota Among Tani, Gedung B Lantai I
Jl. Panglima Sudirman Nomor 507, Kota Batu, Kode Pos 65313 Tel/Fax : 0341-5025655
Website : bpm.batukota.go.id, email : dpmtspnaker.batukota@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 / 1204 / 422.105 / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : **ABDUL RAIS, S.Pd, M.Si**
- b. NIP : 19730720-199801-1-001
- c. Pangkat : Pembina Tk. I
- d. Jabatan : Sekretaris Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu

dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : **KORNELIS A AGUNG**
 NIM : 2016210091
 Jurusan : Administrasi Publik
 Fakultas : FISIP
 Perguruan Tinggi : Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang

telah melaksanakan penelitian pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu terhitung mulai tanggal **1 Agustus 2020 s/d 1 September 2020.**

- b. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batu, 7 September 2020

**a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA KOTA BATU**

SEKRETARIS

ABDUL RAIS, S.Pd, M.Si
 Pembina
 NIP. 19730720 199801 1 001

Lampiran 5. Surat Konsultasi Skripsi



UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

Jalan Telaga Warna - Tlogomas - Malang Telp. 0341 - 565500 - 565522

KARTU KONSULTASI SKRIPSI



NAMA : Kornelis A. Agung
 JURUSAN : Administrasi Publik
 NIM : 2016210001
 JUDUL : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERATUR DAN TERKENDALI USHTA BEKAS MALANG

No.	Tanggal	Uraian Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	10/09/2019	Judul	[Signature]
2	21/09/2019	Revisi Bab I - II	[Signature]
3	28/09/2019	Revisi Sampai ke Konkrete	[Signature]
		ke pembantu	[Signature]
4	10/09/2019	Judul	[Signature]
5	11/09/2019	Revisi Bab I	[Signature]
6	23/09/2019	Teori & Met pen	[Signature]
7	29/09/2019	ACC Lembar	[Signature]
		Revisi Turn Capaian	[Signature]
	16/10/2019	Intervu guide	[Signature]
	18/10/2019	Purposis sampling	[Signature]
	20/10/2019	Pengisian BOP & alur kerja	[Signature]
	24/10/2019	Spasi, tulisan miring	[Signature]
		jurnal audit de unit fi	[Signature]
		Revisi Reduksi data	[Signature]
		Revisi Samaras	[Signature]
		ACC Samaras muga tgl 1/8	[Signature]
		Revisi Bab II	[Signature]
		Revisi Ujian Skripsi	[Signature]
	11/9/2020	Alur/Revisi Skripsi Alur	[Signature]
	12/9/2020	ACC ujian Skripsi	[Signature]
		Revisi	[Signature]

Dekan,



(Dr. Ully Ti Bachandi, S.Sos, M.M., M.AP)

Malang,

Mengesahui,
 Ka. Program Studi

(Firman Ardau, S.H., M.H.)

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi wawancara Bersama Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha dan Staff Pengembangan Informasi Dan Pengaduan



Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat Yang Mengurus Izin Usaha



Lampiran 7. Biodata Peneliti



Kornelis A. Agung adalah penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 10 November 1994 di Merauke dari pasangan Bapak Alowysius Wangge dan Ibu Delvina Goge. Penulis merupakan putra pertama dari tiga bersaudara. Peneliti menyelesaikan Sekolah Dasar SD Kedo Gaja lulus pada tahun 2009, SMP Negeri 2 Detusoko, dan lulus pada tahun 2012, SMK Yos Sudarso lulus tahun 2015, setelah tamat SMK penulis melanjutkan kuliah Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang (UNITRI). Dengan dukungan dan motivasi dari keluarga disertai dengan semangat juang yang tinggi, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini tepat waktunya. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi dan dunia pendidikan.