

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN
PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN
(Studi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan
Tenaga Kerja Kota Batu)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :
KORNELIS A. AGUNG**

NIM 2016210091

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2020

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN
PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN
(Studi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan
Tenaga Kerja Kota Batu)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

KORNELIS A. AGUNG

NIM 2016210091

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN
PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN
(Studi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga
Kerja Kota Batu)**

SKRIPSI

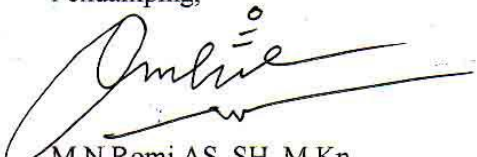
OLEH:
KORNELIS A. AGUNG
NIM. 2016210091

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 21 September 2020

Dosen Pembimbing
Utama,


Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
NIDN.0706018002

Dosen Pembimbing
Pendamping,


M.N Romi AS, SH., M.Kn
NIDN. 0706037702

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Firman Firdaus, SH., MH
0718129801

LEMBAR PENGESAHAN

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN (Studi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu)

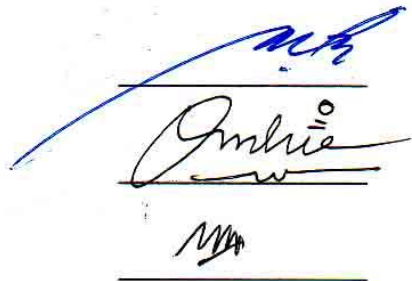
SKRIPSI

OLEH:
KORNELIS A. AGUNG
NIM. 2016210091

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi
Pada Tanggal: 21 September 2020

Tim Penguji:

1. Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
2. M.N Romi AS, SH., M.Kn
3. M. Okto Adhitama, S.AP., M.AP



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP
NIDN. 0706018002

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kornelis A. Agung
NIM : 2016210091
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TERKAIT IZIN PENDIRIAN USAHA RUMAH
MAKAN”**
(Studi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu
Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu)

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 21 September 2020
Yang menyatakan



Kornelis A. Agung
NIM. 2016210091

MOTTO

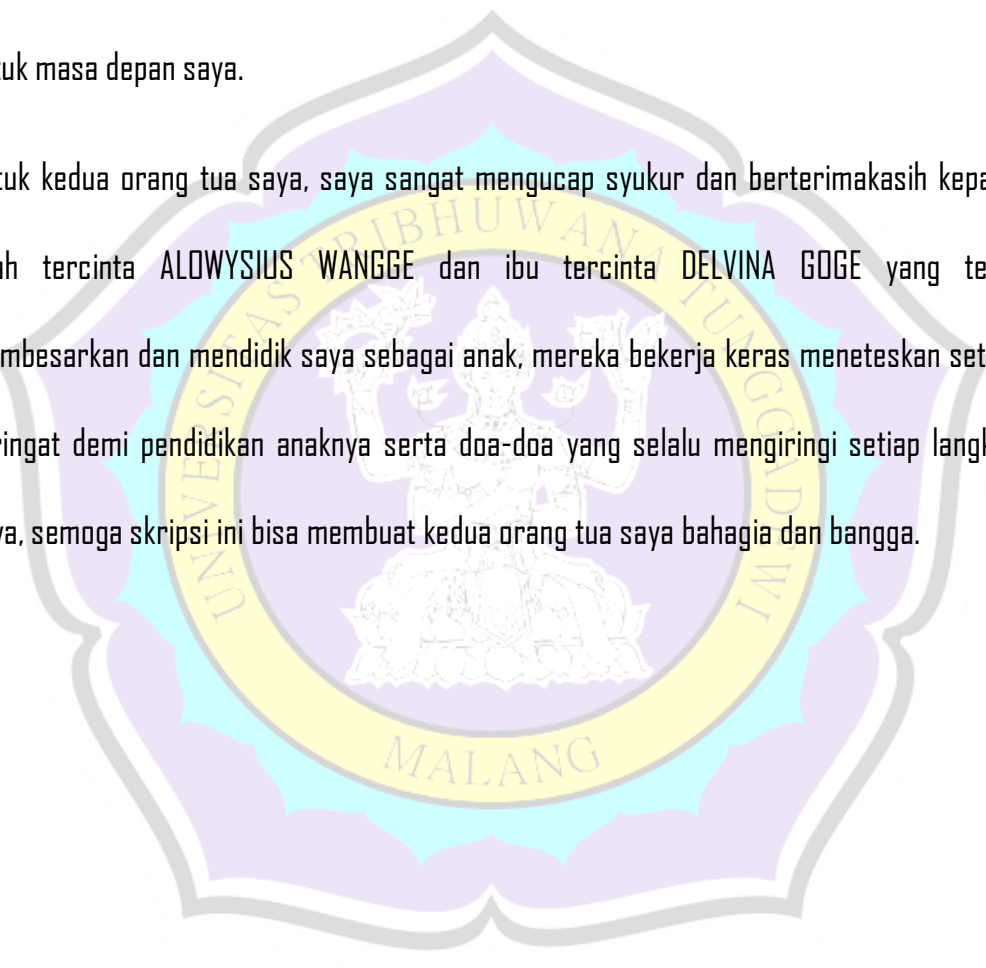
MUSUH YANG PALING
BERBAHAYA DIATAS DUNIA
INI ADALAH PENAKUT DAN
BIMBANG. TEMAN YANG
PALING SETIA, HANYALAH
KEBERANIAN DAN
KEYAKINAN YANG TEGUH

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur kepada :

Tuhan yang Maha Kuasa, atas anugerah yang engkau berikan dan atas segenap ilmu pengetahuan yang diberikan kepada saya, dan semua rencana yang telah engkau siapkan untuk masa depan saya.

Untuk kedua orang tua saya, saya sangat mengucapkan syukur dan berterimakasih kepada ayah tercinta ALLOWYSIUS WANGGE dan ibu tercinta DELVINA GOGGE yang telah membesarkan dan mendidik saya sebagai anak, mereka bekerja keras meneteskan setiap keringat demi pendidikan anaknya serta doa-doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya, semoga skripsi ini bisa membuat kedua orang tua saya bahagia dan bangga.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa karena dengan atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA BATU” ini dapat berjalan dengan semestinya dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik, selain itu juga dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan ini, terlebih khusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Eko Handyanto, M. Sc, selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
2. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S. Sos., MM., M.AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Firman Firdausi, SH., MH, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S. Sos., MM., M. AP, selaku Pembimbing I yang telah membimbing dengan sepenuh hati, memberikan saran, masukan dan motivasi dalam menyusun skripsi.
5. Bapak M. N. Romi As, SH., M.Kn, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dengan sepenuh hati, memberikan saran, masukan dan motivasi dalam menyusun skripsi.
6. Pimpinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu beserta stafnya yang telah mengijinkan dan membantu selama penelitian ini. Terima kasih atas kerjasamanya.
7. Kedua Orang Tua, Bapak Alowysius Wangge dan Ibuku tercinta Delvina Goge yang tak kenal lelah dan senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dalam keadaan dan situasi apapun.

8. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Sukses buat kita semua.

Walaupun demikian penulis menyadari bahwa dalam tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu segala kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi sangat diharapkan agar penulisan skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan bisa lebih baik lagi untuk tugas selanjut nya.

Malang, 21 September 2020

Penulis,



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pelayanan Publik.....	7
2.2.1 Asas Pelayanan Publik	8
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	9
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	12
2.2.4 Indikator Pelayanan Publik.	12
2.2.5 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	13
2.2.6 Biaya Pelayanan Publik.....	14

2.3	Pelayanan Perizinan Terpadu	15
2.4	Kualitas Pelayanan Publik	15

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	19
3.2	Lokasi Penelitian.....	20
3.3	Fokus Penelitian.....	20
3.4	Informan dan Teknik Penentuan Informan.	21
3.5	Instrumen Penelitian.	22
3.5.1	Peneliti Sendiri.....	22
3.5.2	Panduan Wawancara (<i>interview guide</i>).....	23
3.5.3	Catatan Lapangan (<i>field note</i>).....	23
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.6.1	Data Primer.	23
3.6.2	Data Sekunder.....	23
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7.1	Wawancara.....	24
3.7.2	Observasi.....	25
3.7.3	Dokumentasi.	26
3.8	Teknik Analisis Data.....	26
3.8.1	Reduksi Data.....	27
3.8.2	Penyajian Data.	27
3.8.3	Penarikan Kesimpulan	27
3.9	Keabsahan Data.	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1	Sejarah Dinas Penanaman Modal	29
4.1.2	Dasar Hukum Dinas Penanaman Modal	32
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal.....	33
4.1.4	Visi, Misi, dan Moto Dinas Penanaman Modal.....	34
4.1.5	Jenis-Jenis Pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal.....	39

4.1.6 Persyaratan SIUP, TDP,TDUP,TDG	42
4.2 Penyajian Data	42
4.2.1 Prosedur Pelayanan.....	43
4.2.2 Waktu Penyelesaian Masalah	46
4.2.3 Biaya Pelayanan.....	48
4.2.4 Sarana dan Prasarana	50
4.2.5 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	52
4.2.6 Faktor Pendukung	53
4.2.7 Faktor Penghambat	55
4.3 Pembahasan	58
4.3.1 Pelaksanaan Pelayanan Publik Terkaitn Izin Usaha	58
4.3.2 Faktor Pendukung dan penghambat.....	61
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil penelitian Terdahulu	6
Tabel 2. Susunan Organisasi	37



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 1. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	28
Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal PTSP Dan Naker	36
Gamabar 3. Prosedur Pelayanan Publik Terkait Izin Usaha Di Dinas Perizinan...	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara (<i>Interview Guide</i>).....	67
Lampiran 2. Reduksi Data	68
Lampiran 3. Surat Jalan Penelitian	71
Lampiran 4. Surat Keterangan	72
Lampiran 5. Surat Konsultasi Skripsi	73
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	74
Lampiran 7. Biodata Peneliti	75

