

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DALAM  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BATU**  
(Studi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu)

**SKRIPSI**

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



**DISUSUN OLEH:  
YOSEFA SERLIANA  
2019210155**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2023**

**YOSEFA SERLIANA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK,2023**  
**PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DALAM PENINGKATAN**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BATU**

(Studi Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu)

Dosen Pembimbing Utama : Dr.Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : M.N Romi AS, S.H., M.Kn

---

**RINGKASAN**

Penyusunan dalil ini dimaksudkan untuk mengetahui secara langsung, bagaimana menyelenggarakan administrasi perizinan yang terkoordinasi dalam mengerjakan hakikat administrasi publik, sebagai alasan untuk mengakui bantuan yang besar. Jenis strategi yang digunakan adalah Teknik Subjektif, dalam menentukan sumber menggunakan pengujian purposif, metode pengumpulan informasi yang digunakan adalah pertemuan, persepsi, dan dokumentasi, dalam memecah informasi menggunakan prosedur reduksi informasi, pertunjukan informasi, dan pengambilan keputusan. Dampak lanjutan dari pemeriksaan terhadap Penyelenggaraan Administrasi Koordinasi dan Otorisasi dalam Pengerjaan Sifat Administrasi Publik di Kota Batu adalah sebagai berikut: (1) Penyelenggaraan Administrasi Koordinasi dan Otorisasi dalam Pengerjaan Sifat Administrasi Publik sangat baik. giat. Sejauh bukti nyata, interaksi bantuan sangat efektif karena ditopang oleh landasan yang cukup. Ketergantungan dalam bantuan adalah adanya norma-norma administrasi berkenaan dengan periode siklus bantuan. Daya tanggap yang dilakukan pada saat administrasi merupakan reaksi yang tepat dan cepat dari para ahli koperasi dalam memberikan data kepada masyarakat luas. Memastikan bahwa yang ada dalam siklus bantuan sesuai dengan deklarasi bantuan. Kasih sayang dalam menolong mempunyai semangat melayani, tidak memisahkan penerima bantuan, menawarkan jenis bantuan yang luar biasa bagi klien administrasi kebutuhan. (2) Unsur Pendukung, khususnya SDM terampil, kerangka yang memadai. Terlebih lagi, unsur-unsur yang menekan seperti SDM dan kerangka kerja terbatas untuk klien dari pemerintahan yang berbeda dan tidak adanya korespondensi dinamis dari pejabat daerah atau pemerintah.

**kata kunci: Administrasi Perizinan, Administrasi Publik**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas publik yang dilakukan oleh otoritas publik dalam banyak hal dipandang sebagai gambaran sifat keseluruhan organisasi yang ada di Indonesia. Salah satu hal yang akhir-akhir ini sering menjadi permasalahan dalam hubungan antara masyarakat dengan pemerintah daerah adalah dalam bidang administrasi publik dan administrasi perizinan. yang diberikan oleh administrasi publik, semakin besar peningkatan pemenuhan wilayah setempat. Sebaliknya, semakin rendah sifat pemberian administrasi publik, maka semakin rendah pula daerah pemenuhannya (Rdirio, 2019).

Izin dalam kemajuannya hendaknya dimainkan sebagai instrumen untuk menjaga keseimbangan secara relatif. Dengan predikat Indonesia sebagai negara pemberi izin (eenvergunningeland), maka kedudukan wilayah pemberi izin merupakan wilayah kunci. Gagasan penyelenggaraan pemerintahan yang terkoordinasi kemudian dilaksanakan oleh legislatif daerah, kota, dan daerah dengan membentuk satuan-satuan kerja yang tugas pokok dan kemampuannya memberikan hibah kepada pihak-pihak yang memerlukannya seperti Unit Bantuan Khusus (UPT), Kantor Bantuan Terpadu (KPT), dan Terkoordinasinya administrasi Badan Perizinan (BPPT). Satuan kerja yang berbentuk rencana memberikan kemudahan administrasi di bidang perizinan dan nonperizinan dengan aturan yang sederhana, sederhana, cepat, lugas, melalui satu pintu (Enggarani, 2016).

Sesuai Pedoman Ketua Kota Batu Nomor 30 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Perizinan Terkoordinasi Pada Dinas Bantuan Usaha dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu Bagian II Pasal 3 menyatakan bahwa motivasi dilaksanakannya administrasi perizinan terkoordinasi pada Badan Perspektif adalah bantuan terpadu terpadu dan ketenagakerjaan adalah untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi perizinan

khususnya dan administrasi publik secara keseluruhan di Pemerintah Daerah Batu. (jdih.batukota)

Administrasi Ventura dan Bantuan Terkoordinasi Satu Pintu, khususnya Administrasi Organisasi Perizinan, dimulai dari tahap pokok, khususnya tahap perolehan surat pilihan izin sampai dengan penyerahan surat pilihan hibah kepada masyarakat umum atau calon, selesai. secara terpadu di satu tempat. Penyelenggaraan dalam pelayanan perizinan terkoordinasi satu pintu merupakan bentuk usaha melalui pelaksanaan tugas pemerintah yang harus berdaya dan mampu (Andoko, 2016: 69).

Administrasi Terkoordinasi Terpadu Sesuai Pedoman Penyelenggaraan Pendeta Rumah Tangga Nomor 24 Tahun 2006 tentang Tata Tertib Penyelenggaraan Administrasi Terkoordinasi adalah pelaksanaan otorisasi dan non otorisasi yang siklus administrasinya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan arsip yang diselesaikan dalam satu tempat ( dpmptsp.jabarprov).

Sesuai Juklak RI Nomor 97 Tahun 2014 Pasal 11 dan Pasal 14 tentang Penyelenggaraan Penyelenggaraan Pemerintahan Terpadu Satu Pintu disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh masyarakat daerah/kekotaan, Pejabat/Ketua mendelegasikan wewenang yang berwenang dan tidak berwenang. yang merupakan tugas daerah/pemerintah daerah kepada DPMPTSP Kabupaten/Kota. Lebih lanjut pada Pasal 14 disebutkan bahwa koordinator PTSP diharapkan merencanakan norma pertolongan umum sesuai dengan peraturan dan pedoman di bidang administrasi publik. Ide dasar dari perizinan adalah untuk mengendalikan setiap gerakan atau tindakan individu atau kolektivitas yang bersifat preventif melalui hibah, yang mempunyai kualitas serupa dengan peraturan, lisensi, dan konsesi. oleh daerah setempat. (peraturan.bpk.go.id, 2020)

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas maka penyusun berinisiatif melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Perizinan Terkoordinasi dalam Mengerjakan Sifat Administrasi Daerah?
2. Apa sajakah variabel-variabel penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan administrasi perizinan yang terkoordinasi dalam bekerja di bidang administrasi publik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perincian permasalahan yang digambarkan, penelitian ini diharapkan dapat:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Administrasi Pemberian Koordinasi dalam Mengerjakan Sifat Administrasi Publik
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat terselenggaranya administrasi pemberi kewenangan yang terkoordinasi dalam melaksanakan hakikat administrasi publik

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **A. Manfaat Praktis**

1. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas wawasan tentang penerapan pelayanan perizinan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Bagi Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Penelitian Administrasi Publik dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa mengenai penerapan pelayanan perizinan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik fakultas.
3. Bagi Instansi/Lembaga, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan aparatur dan dapat dijadikan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## B. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan keilmuan dan pembelajaran khususnya pada kualitas pelayanan publik.
2. Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pelayanan public

## DAFTAR PUSTAKA

- Enggarani, N, S (2016).*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*.Jurnal Law Justice Vol.1 No.1.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
- Peraturan Walikota Batu Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu Bab II Pasal 3.
- Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 Pasal 11 dan Pasal 14 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyatakan dalam
- Ridirio.N Stephania (2019).*Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Izin Meririkan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu*.Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.Vol 8 No.2