

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL
DAN TENAGA KERJA**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik



Disusun Oleh:
PETRUS DONA BILI
NIM : 2016210143

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

2021

RINGKASAN

Petrus D. Bili. 2016210143 Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Tenaga Kerja. Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy T. Hardianto, S.Sos., MM., M.AP. Dosen Pembimbing pendamping : M. Okto Adhitama, S.AP., M.AP

Badan Penanaman Modal dan Tenaga Kerja Kota Batu dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat tujuan untuk peningkatan kompetensi kepada aparatur untuk menunjang kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Badan Penanaman Modal Prizinan dan Tenaga Kerja (BPMPTSP) Kota Batu sebagai instansi yang menyediakan pelayanan perizinan dituntut untuk mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya kepada masyarakat yang membutuhkan layanan.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Tenaga Kerja

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pasca reformasi di Negara ini kesadaran masyarakat atas tuntutan lembaga-lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal sudah semakin meningkat. Seiring dengan jumlah masyarakat intelektual yang semakin meningkat didalam masyarakat tentunya juga mempunyai andil besar dalam menyadarkan masyarakat bahwa institusi pemerintah harus menyadari pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Aparatur pemerintah adalah sebagai abdi Negara dan juga sebagai abdi masyarakat yang mempunyai tugas pokok penyelenggaraan tugas Pemerintah dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik sebagaimana yang terkandung dalam, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang mencantumkan bawah salah satu kewajiban penyelenggara layanan berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

Pelayanan publik di Indonesia masih perlu pembenahan-pembenahan diberbagai sektor pemerintahan untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan dapat maksimal diperoleh oleh masyarakat juga tidak lepas dari para pelayan administrator pemerintah yang dengan memperhatikan ketetapan yang telah dibuat sehingga dengan demikian pelayanan yang baik bisa diterima oleh masyarakat. Sebagaimana Badan Penanaman Modal dan Perizinan di Kota Batu yang merupakan salah satu institusi pemerintah oleh masyarakat yang tentunya sangat diperlukan pelayanan yang berkualitas dalam melayani masyarakat, didalam mengurus perizinan maupun bagi para investor.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Batu dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat tujuan untuk peningkatan kompetensi kepada aparatur untuk menunjang kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMPTSP) Kota Batu sebagai instansi yang menyediakan pelayanan publik dituntut untuk mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya kepada masyarakat yang membutuhkan jasa layanan.

Hal sangat penting untuk dilakukan kantor maupun badan pelayanan publik seperti BPMPTSP adalah salah satu badan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengurus urusan perizinan BPMPTSP. Kota Batu juga sebagai tempat untuk mengurus perizinan pemodal bagi penanaman modal yang akan menginvestasikan modalnya di Kota Batu yang tentunya harapan para investor akan mendapatkan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan namun itu semua tidak semata-mata hanya tugas dari Kota Batu, tapi dalam hal ini pemerintah juga harus membuat peraturan mengenai penyediaan pelayanan standar minimum yang dapat digunakan seluruh kantor atau badan pemerintah sebagai acuan dalam penyediaan pelayanan publik.

Sesuai Uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “***EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN TENAGA KERJA***”

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan tenaga kerja di Kota Batu ?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan tenaga kerja di Kota Batu ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diinginkan dicapai dalam ini yakni:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan tenaga kerja Kota Batu
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Pelayanan perizinan Badan Penanaman Modal dan tenaga kerja Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penuh terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat membandingkan antara teori yang dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang pelayanan Kota Batu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi badan penanaman modal dan tenaga kerja dalam menjalankan perannya berdasarkan fungsinya sebagai badan penanaman modal (PMPTSP) di Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- A.T. Widjaya, 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: Bumi Aksra.
- Donnelly, Gibson, 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi ketiga, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Maleong, 2014. *Metode penelitian, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Siagian, 1996. *Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Steerss, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sianipar, J.P.G. 2002. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono, (2014:270) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Widodo, Joko. (2001: 131) *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undan-Undang Republic Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.
- Ade Sulistya Ningrum, 2018. Peranan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal. Vol 3, No.2
- Dwi Errica Tantri. 2017. *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam rangka peningkatan Pelayanan Perizinan Terpadu*.jurnal administrasi publik (JAP),Vol.3, No.1
- Edi Epron Sihombing, 2018. *Peranan Management By Objective Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu*. LPPM UGN Vo 8, NO.4
- Efri Liyan, 2015. *Efektivitas Pelayanan Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (Bpmp2t) Kota batu*. JOM FISIP VOL. 2 No.1
- Hamid, 2016. *Penyelenggara pelayanan terpadu pada badan penanaman modal dan perizinan terpadu (BPMPTP) Vol.3 No.2*

- Leny, Ismayanti, 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu SatuPintu di Kota Batu*. Vol 4, No.2
- Nuh, Muhammad. 2019. *Efektivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu dan Tenaga Kerja*. Vol.4 No. 2
- Ratih Primadian dan Eko Prasajo, 2018. *Mengukur Efektifitas Sistem Informasi Pengaduan Perizinan Terpadu Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu*. Vol 2, No.1, juli 2018
- Relita Fisan Putri, 2016. *Efektivitas One Stop Service Di Dinas PenanamanModal DanPelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Magelang*.Vol 3, No.4
- Selvia Riza, 2017. *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kabupaten Kampar*. Vol 2, No. 4