

**FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAKSANAAN PELAYANAN
PBG (PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

RICHUL MUNAWAROH
NPM. 20041010148

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAKSANAAN PELAYANAN PBG
(PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG) DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

Richul Munawaroh
NPM. 20041010148

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Mengetahui,
Pembimbing



Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAKSANAAN PELAYANAN PBG
(PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG) DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

Richul Munawaroh
NPM. 20041010148

Telah diuji oleh Tim Penilai dan dipublikasikan pada
Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram
(Terakreditasi Sinta 4)
Volume 10 Nomor 2, September 2024

Menyetujui,


Pembimbing


Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320


Tim Penguji

1. Ketua 
Dr. Diana Hertati, M. Si
NIP. 196601031989032001

2. Sekretaris


Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

3. Anggota


Tukman, S. Sos, M. Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAKSANAAN PELAYANAN PBG
(PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG) DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

Richul Munawaroh
NPM. 20041010148

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 17 September 2024

TIM PENILAI

Penilai 1



Dr. Diana Hertati, M. Si
NIP. 196601031989032001

Penilai 2



Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

Penilai 3



Tukiman, S. Sos., M. Si
NIP. 196103231989031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Richul Munawaroh
NPM : 20041010148
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi

**FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAKSANAAN PELAYANAN PBG
(PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG) DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN SIDOARJO**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi sayang yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 16 Mei 2024
Yang Membuat Pernyataan


RIC  EF2AKX385371664 OH
NPM. 20041010148

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAKSANAAN PELAYANAN PBG (PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO

Richul Munawaroh
NPM. 20041010148

Pemerintah Provinsi atau Kabupaten/Kota memiliki peran strategis dalam memaksimalkan pelayanan publik sebagaimana tujuan adanya otonomi daerah. Salah satu pelayanan yang krusial yang sering masih ditemui adanya kekurangan dalam pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. Keluhan-keluhan disampaikan oleh pemohon DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mengenai pelayanan yang belum baik, adanya tumpang tindih informasi, serta jangka waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan PBG pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi serta studi literatur. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu *data collection*, *data condensation*, *data display* dan *data conclusion drawing/verification*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berdasarkan faktor pendukung pelayanan publik pada pelayanan PBG yang dinilai berdasarkan aspek kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, serta faktor sarana pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menunjukkan masih belum baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Pelayanan Perizinan, DPMPTSP

ABSTRACT

SUPPORTING FACTORS IMPLEMENTATION OF NIB (PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG) SERVICES AT THE CAPITAL INVESTMENT SERVICES AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICE (DPMPTSP) OF SIDOARJO REGENCY

Richul Munawaroh
NPM. 20041010148

The Provincial or Regency/City Government has a strategic role in maximizing public services as the purpose of regional autonomy. One of the crucial services that often still encounters shortcomings in the fulfillment of public services to the community is at The Capital Investment Services And One Door Integrated Service (DPMPTSP) Of Sidoarjo Regency. Complaints were also submitted by DPMPTSP applicants for Sidoarjo Regency regarding poor service, overlapping information, and inappropriate service completion periods. The purpose of this study is to determine the Supporting Factors Implementation Of PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) Services At The Capital Investment Services And One Door Integrated Service (Dpmptsp) Of Sidoarjo Regency. In this study, researchers used qualitative methods with a case study approach. In research using data collection techniques in the form of interviews, observations, documentation and literature studies. Data analysis is carried out through several stages, namely data collection, data condensation, data display and data conclusion drawing/verification. The results obtained from this research show that public services based on supporting factors for public services in PBG services which are assessed based on aspects of employee awareness, existence of regulations, organizational factors, ability and skill factors, as well as service factor facilities in DPMPTSP Sidoarjo Regency show that they are still not good.

Keyword : *Public Service, Service Standards, Lisencing Service, DPMPTSP*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo”**. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan kelulusan sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Indira Arundinasari, S. AP., M. AP selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis baik berupa moril, spiritual, maupun materil dalam menyelesaikan skripsi, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT.,IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Rudi Setiawan, S.STP., M.Si, M.H selaku kepala dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Stu Pintu Kabupaten Sidoarjo.
6. Keluarga Penulis yang telah mendukung.
7. Teman-Teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 01 Mei 2024

Surabaya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Tinjauan Pustaka	18
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	18
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	25
2.2.4 DPMPTSP	28
2.3 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Sumber Data	36
3.5 Teknik Penentuan Informan	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	41

3.8 Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.....	45
4.1.2 Visi dan Misi.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi.....	47
4.1.4 Komposisi Pegawai	49
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Kesadaran Pegawai	52
4.2.2 Adanya Aturan	58
4.2.3 Faktor Organisasi	67
4.2.4 Faktor Kemampuan dan Keterampilan	72
4.2.5 Faktor Sarana Pelayanan.....	79
4.3 Pembahasan	88
4.3.1 Kesadaran Pegawai	88
4.3.2 Adanya Aturan	90
4.3.3 Faktor Organisasi	92
4.3.4 Faktor Kemampuan Dan Keterampilan.....	93
4.3.5 Faktor Sarana Pelayanan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Kepatuhan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Indonesia	3
Tabel 1.2 Rekapitulasi Pelayanan PBG DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2023.....	10
Tabel 1.3 Target dan Realisasi Retribusi PBG DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2023.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Data Sekunder Penelitian	37
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang Bekerja di MPP Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Daftar Pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang Bertugas di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo berdasarkan Pangkat/Golongan.....	50
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang Bekerja di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	50
Tabel 4.4 Daftar Pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang Bertugas di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Pangkat/Golongan	51
Tabel 4.5 Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Google Maps oleh Pemohon Mengenai Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	8
Gambar 1.2 Ulasan Google Maps oleh Pemohon Mengenai Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	9
Gambar 1.3 Ulasan Google Maps oleh Pemohon Mengenai Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3.1 Components of Data Analys: Interactive Model.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.....	48
Gambar 4.2 Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo	54
Gambar 4.3 Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	56
Gambar 4.4 Sosialisasi Perubahan Pelayanan IMB Menjadi PBG oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	62
Gambar 4.5 Tampilan Home pada Website DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	65
Gambar 4.6 Pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo melaksanakan Apel	66
Gambar 4.7 Alur Mendaftar Pelayanan PBG Mandiri.....	68
Gambar 4.9 Keikutsertaan DPMPTSP dalam Seminar dan Ekspose Inovasi	75
Gambar 4.10 Peraturan Menteri Investasi atau Kepala BKPM Nomor 2 Tahun 2022 Pasal 12.....	81
Gambar 4.11 Penghargaan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021	82
Gambar 4.12 Ketersediaan Tempat Duduk sebagai Sarana Pelayanan.....	84
Gambar 4.13 Ketersediaan Kursi Roda sebagai Sarana Pelayanan	84
Gambar 4.14 Jalur Khusus Pemohon Disabilitas sebagai Sarana Pelayanan	85
Gambar 4.15 Tempat Parkir Khusus Disabilitas sebagai Sarana Pelayanan	85