



SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN SATU PINTU DI KANTOR
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SITUBONDO DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

*IMPLEMENTATION OF THE DOOR IN LICENSING SERVICES OFFICE OF
INTEGRATED SERVICES DISTRICT SITUBONDO IMPROVING PUBLIC
SERVICE QUALITY*

SIDARTA PRAWIRA DIHARJA

NIM. 09071010101181

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2015

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN SATU PINTU DI KANTOR
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SITUBONDO DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

*IMPLEMENTATION OF THE DOOR IN LICENSING SERVICES OFFICE OF
INTEGRATED SERVICES DISTRICT SITUBONDO IMPROVING PUBLIC
SERVICE QUALITY*

SIDARTA PRAWIRA DIHARJA

NIM. 09071010101181

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2015

MOTTO

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran.

- James Thurber -

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan.
2. Orang tuaku, Ayahanda Darsu dan Ibunda Indarwati, terimakasih atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas.
3. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

PRASYARAT GELAR

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN SATU PINTU DI KANTOR
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SITUBONDO DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Jember

SIDARTA PRAWIRA DIHARJA

NIM. 09071010101181

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2015

SKRIPSI TELAH DISETUJUI

TANGGAL, 18/ 02/ 2015

Oleh :

Pembimbing,

ANTIKOWATI S.H., M.H.

NIP. 196112021988022001

Dosen Pembimbing Anggota,

ROSITA INDRAYATI S.H., M.H.

NIP. 197805312005012001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN SATU PINTU DI KANTOR
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SITUBONDO DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Oleh :

SIDARTA PRAWIRA DIHARJA

NIM. 09071010101181

Pembimbing,

Pembantu pembimbing,

ANTIKOWATI S.H., M.H.

NIP. 196112021988022001

ROSITA INDRAYATI S.H., M.H.

NIP. 197805312005012001

Mengesahkan,
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,

Prof. Dr. WIDODO EKATJAHJANA, S.H., M.Hum

NIP : 197105011993031001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 18

Bulan : Februari

Tahun : 2015

Diterima oleh panitia penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

R A RINI ANGGRAINI S.H., M.H

NIP. 195911151985122001

IWAN RACHMAD S, S.H., MH

NIP. 197004101998021001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI

:

1. **ANTIKOWATI S.H., M.H.**
NIP. 196112021988022001

: (.....)

2. **ROSITA INDRAYATI S.H., M.H.**
NIP. 197805312005012001

: (.....)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sidarta Prawira Diharja

Nim : 090710101181

Fakultas : Hukum

Program studi/jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Tata Negara

Menyatakan dengan benar sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN SATU PINTU DI KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SITUBONDO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kesalahan dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan tidak benar.

Jember, 18 Februari 2015

Yang menyatakan,

Sidarta Prawira Diharja

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN SATU PINTU DI KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SITUBONDO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan ini, antara lain :

1. Ibu Antikowati, S.H.,M.H., pembimbing skripsi yang dengan penuh perhatian, kesabaran, tulus dan ikhlas memberikan arahan, nasehat, serta bimbingan selama penulisan skripsi ini di tengah-tengah kesibukan beliau ;
2. Ibu Rosita Indrayati, S.H.,M.H., pembantu pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan ;
3. Ibu R A Rini Anggraini, S.H.,M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi ;
4. Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H.,M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi ;
5. Bapak Prof. Dr. Widodo Ekatjahjana, S.H.,M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak Dr. Nurul Ghufroon, S.H.,M.H, Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., Bapak Iwan Rachmad S., S.H.,M.H, selaku Pembantu Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
7. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan untuk bekal hidupku ;

8. Orang tua, saudara-saudaraku, semua keluarga dan kerabat atas do'a, kesabaran, cinta dan kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis dan segala loyalitas yang diberikan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember ;
9. Istri tercinta Dessy Ayu Rahmi Sahadatina dan anakku tersayang Kirana Azzahra Sidarta Putri.
10. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum, yang tak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril dan spirituil ;
11. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Tak ada gading yang tak retak, demikianlah adanya skripsi ini. Sangat disadari bahwa pada skripsi ini, masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, perlu kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 18 Februari 2015

Penulis,

SIDARTA PRAWIRA DIHARJA

RINGKASAN

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perizinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU). Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal ini negara negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, keperluan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah

Rumusan masalah meliputi apakah pelayanan perizinan terpadu di kabupaten Situbondo sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006? dan Apakah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Situbondo dalam meningkatkan Pelayanan publik? Tujuan umum penulisan ini adalah sebagai persyaratan guna melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok akademis untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, sebagai

salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat, untuk memberikan wawasan dan informasi, serta sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, para mahasiswa fakultas hukum dan almamater serta para pihak yang tertarik dan berminat terhadap masalah yang dihadapi. Sedangkan tujuan khusus Untuk mengetahui kesesuaian kantor pelayanan terpadu kabupaten Situbondo dengan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta kendala yang dihadapi. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), serta sumber bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum.

Berdasarkan hasil penelitian setelah mengkaji peraturan menteri dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 dan kantor PPTSP diperoleh kesimpulan bahwa keberadaan KPPTSP sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan KPPTSP Kabupaten Situbondo dalam pelaksanaannya baik administrasi maupun pelayanan sesuai dengan peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006. Selain itu masih kendala-kendala yang dialami oleh Kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Situbondo diantara Kendala sumber daya manusia, Kendala anggaran dan Kendala dalam hal pengawasan setelah perizinan. Dalam rangka meminimalisir kendala-kendala tersebut Kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Situbondo membentuk badan pengaduan dengan mekanisme dan proses pengaduan yang sangat jelas.

Saran yang dapat diberikan adalah Hendaknya Kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Situbondo lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik terutama terkait ketepatan waktu serta mengadakan pelatihan dan *study banding* ke kabupaten lain demi meningkatkan mutu sumber daya manusia (pegawai) di Kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Situbondo, serta memperluas

informasi dan sosialisasi kepada masyarakat sekaligus men *update* setiap informasi ke wabsite resmi Kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Situbondo, Agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR TEBEL.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	6
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pemerintah Daerah	9
2.1.1 Pengertian Pemerintah daerah	9
2.1.2 Otonomi Daerah	12
2.1.3 Perangkat Pemerintah Daerah	16
2.2 Pemahaman Pelayanan Publik	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Prinsip-prinsip pelayanan publik.....	20
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	29
2.3 Pelayanan Perizinan Terpadu satu pintu	31
2.3.1 Pengertian Perizinan terpadu satu pintu	31
2.3.2 asas penyelenggaraan Pelayanan satu pintu	35
BAB 3 PEMBAHASAN	37
3.1 Kesesuaian Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Situbondo dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006...	37
3.2 kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Situbondo dalam meningkatkan Pelayanan public.....	55
BAB 4 PENUTUP.....	63
4.1 Kesimpulan	63
4.2 Saran.....	64

DAFTAR BACAAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu pintu
2. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 04 tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Situbondo.
3. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Situbondo.
4. Brosur Informasi pelayanan perizinan kabupaten situbondo, *one stop service*, pelayanan satu pintu.
5. Panduan tentang Potensi dan peluang investasi di kabupaten situbondo, kantor pelayanan perizinan terpadu
6. Berita acara verifikasi Pengaduan Masyarakat

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Peraturan Menteri dalam Negeri dengan mekanisme pelayanan perizinan satu pintu kabupaten situbondo.