

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
(SIPPADU) PADA PERIZINAN SIUP DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PTSP KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

DIANITA PRIJONO

NBI : 1111408585

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

SURABAYA

2018

**KEEFektifAN SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SIIPADU PADA PERIZINAN SIUP DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PTSP KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

*Dianjukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik*



Oleh :

DIANITA PRIJONO
NBI : 1111408585

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

- Dianita Prijono
- 1111408585
- EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU (SIPPADU) PADA PERIZINAN SIUP DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PTSPKABUPATEN
SIDOARJO

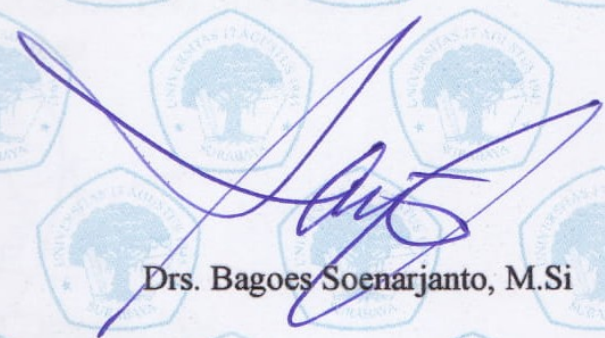
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Surabaya, 26 Juli 2018

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM


Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 07 Agustus 2018.

Dewan Penguji :

1. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
Ketua

()

2. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS
Anggota

()

3. Dr. Rachmawati Novaria, MM
Anggota

()

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan



Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dianita Prijono

NIM : 1111408585

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) PADA PERIZINAN SIUP DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN SIDOARJO

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 07 Agustus 2018

Yang membuat Pernyataan

METERAI
TEMPEL
44143AFF274271926
6000
ENAM RIBURUPIAH
Dianita Prijono

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Dianita Prigono
Nomor Mahasiswa : 1111 - 406 - 585

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu
(Sipradu) Pada Perizinan SIUP Dinas Penanaman
Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 08 Oktober 2018

Yang menyatakan



(Dianita Prigono)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong pemerintah untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat. Sistem pelayanan perizinan terpadu (Sippadu) adalah salah satu sistem berbasis *online* yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan perizinan. Namun di sisi lain masyarakat merasa sistem yang ada masih belum maksimal karena jaringan *server* yang sering eror sehingga pemohon masih harus datang kedinas terkait untuk mengurus.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dan upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan efektivitas layanan sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus dalam penelitian ini diantaranya efisiensi pelayanan, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, koordinasi pimpinan dan bawahan, dan sarana prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP sudah efektif dari indikator efisiensi pelayanan, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, koordinasi antara pimpinan dan bawahan tetapi dalam hal prasarana masih ada kendala yang perlu dibenahi.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Online, Pelayanan Perizinan

ABSTRACT

The rapid development of information technology has encouraged the government to improve community service. The integrated licensing service system (Sippadu) is one of the online-based systems implemented by Government of Sidoarjo in licensing service. But on the other hand, people consider that the existing system is still not optimal because the server network is often invalid, therefore the applicants still have to come to the office in order to fix it.

The purpose of this study is to determine the effectiveness of an integrated licensing service system on SIUP licensing in Sidoarjo Regency's Investment and PTSP Service and the efforts which made by Sidoarjo Regency's Investment and PTSP Service in improving integrated licensing service systems effectiveness in SIUP licensing. In this study the method used is qualitative descriptive. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques of interactive models according to Miles and Huberman are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The focus in this study include service efficiency, service procedures, employee responsiveness, leaders coordination and subordinates, also infrastructure.

The results indicate that the effectiveness of the integrated licensing service system on SIUP licensing is effective from service efficiency indicators, service procedures, employee responsiveness, coordination between leaders and subordinates but in terms of infrastructure, there are some obstacles founded that is required to be fixed.

Keywords: Effectiveness, Online Systems, Licensing Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya, serta shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Pada Perizinan Siup Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo”. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Strata Satu (S-1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak yang mendukung penulis secara moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang kepada pihak-pihak yang telah membantu memberikan dukungan, ide, motivasi kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan saya sehat wal’afiat jasmani rohani sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Kedua Orang Tua saya yang selalu mendoakan di setiap sujudnya.
3. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Dr. H. Zakariya, M.S., MM selaku Kepala Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Bapak Dr. H. Achmad Syafii, S.H., M.Si selaku Dosen Wali yang selalu baik memberikan saya pengarahan.
8. Bapak Bagoes Soenarjanto, M.Si selaku Dosem Pembimbing 1 dan Bapak Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 saya berterima kasih karena telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dosen-dosen pengajar Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya selama 4 tahun ini.
10. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
11. Bapak Kepala Kasi Perizinan Usaha dan Staff bagian Perizinan Usaha Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo yang telah memberi izin penelitian kepada saya untuk memberikan informasi dan mengumpulkan data sebagai bahan penulisan skripsi ini.

12. Untuk sahabatku Nur Rofiah yang tak pernah bisa memberi solusi tapi selalu menemani. *Since 2008 and still counting! Love you!*
13. Untuk sahabatku para “Wanita Karir”, Cicik Indah Lestari dan Febri Yona Kustiorini terima kasih atas pertemanan 4 tahun ini sudah gak usah sungkan-sungkan mengatai. *Love you both!*
14. Untuk sahabat klasik ku “Pejuang Skripsi dan Resepsi”, terima kasih karena kalian aku bisa terhibur dengan suasana apapun. Sekarang tinggal perjuangin resepsimu. Haha. *Dont forget to touring and culinary yaa.. Love you so!*
15. Seluruh teman-teman Administrasi Negara Sore 2014 terima kasih menjadi teman seperjuangan suka duka 4 tahun untuk mendapat gelar ini. *I will miss you guys!!!!*
16. Semua pihak yang membantu maaf tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga skripsi saya telah selesai.

Tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Penulis memohon kritik dan saran membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membacanya dan bagi penulis pada khususnya.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian.....	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Efektivitas Pelayanan	8
2.2.2 Sistem Informasi Manajemen.....	9
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2.4 Surat Izin Usaha Perdagangan	11
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	
3.1 Tipe Penelitian	14
3.2 Peran Peneliti.....	14
3.3 Lokasi Penelitian	14
3.4 Fokus Penelitian	14
3.5 Informan Penelitian	15
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	15
3.6.1. Sumber Data.....	15
3.6.2. Teknik Pengumpulan Data	15

3.7 Teknik Analisis Data	17
3.8 Uji Keabsahan Data	18

BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo	
4.1.1. Profil DPMPTSP	19
4.1.2. Visi dan Misi DPMPTSP	20
4.1.3. Maklumat Pelayanan DPMPTSP	21
4.1.4. Motto DPMPTSP	21
4.1.5. Tugas dan Pokok Fungsi DPMPTSP	21
4.1.6. Standar Pelayanan dan SOP DPMPTSP	21
4.1.7. Struktur Organisasi	24
4.2 Penyajian Data	30
4.3 Pembahasan	34
4.3.1. Efektivitas Sippadu Pada Perizinan SIUP DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	34
4.3.2. Upaya Meningkatkan Efektivitas Pada Perizinan SIUP DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	37

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.6.....	23
Gambar 4.1.7.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 3: Penggunaan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu)	
Lampiran 4: Mekanisme Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.....	
Lampiran 5: Surat Bankesbangpol	
Lampiran 6: Hasil Turnitin.....	