

**BUDAYA KERJA APARATUR SIPIL NEGARA
(Studi Budaya Kerja Dalam Memberikan Pelayanan
Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

SELVIRA SEPTIYANSA

NBI 1111800157

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

BUDAYA KERJA APARATUR SIPIL NEGARA
(Studi Budaya Kerja Dalam Memberikan Pelayanan
Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

SELVIRA SEPTIYANSA
NBI 1111800157

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022



Judul

HALAMAN PERSETUJUAN

: Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara (Studi
Budaya Kerja dalam Memberikan Pelayanan

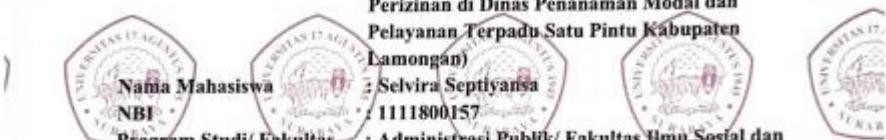
Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Lamongan)

Nama Mahasiswa

NBI
Program Studi/ Fakultas

: Selvira Septiyana

: 1111800157
: Administrasi Publik/ Fakultas Hmu Sosial dan
Ilmu Politik



Surabaya, 21 Juni 2022

Mengetahui :

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

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

Dr. Djoko Widodo, MS.
NPP. 20110.93.0306



HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk
memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Pengaji :

1. Dr. Djoko Widodo, MS

2. Dra. Indah Murti, M.Si

3. Drs. Kendry Widiyanto, M.Si

Mengesahkan, 21 Juni 2022
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selvira Septiyansa
NIM : 1111800157
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara (Studi Budaya Kerja dalam Memberikan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)

Menyatakan Bahwa:

1. 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 yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut saya akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 8 Juli 2022
Yang membuat pernyataan



Selvira Septiyansa

PERNYATAAN PUBLIKASI



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JI. SEMOLOWARU 45
SURABAYA TELP. 031 593
1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selvira Septiyansa
NBI/ NPM : 1111800157
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"BUDAYA KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PERIZINAN"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 8 Juli 2022



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran serta petunjuk sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang saya perjuangkan selama kurang lebih 4 tahun di bangku kuliah. Perjuangan tanpa henti yang telah di lakukan oleh kedua orang tua saya ayah dan ibu yang sangat amat saya sayangi dan saya cintai yang selalu mendukung setiap apapun keputusan, keinginan yang saya pilih. Terimakasih atas semua jerih payah ayah dan ibu, doa yang selalu dipanjatkan setiap harinya yang dapat mengantarkan saya sampai pada detik ini berkat mereka saya dapat mencapai apa yang menjadi keputusan dan keinginan saya.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu Dosen prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas semua ilmu yang diberikan selama perkuliahan, terutama untuk dosen pembimbing saya Bapak Dr. Djoko Widodo, MS dan Ibu Dr. Endang Indartuti, M.Si yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

MOTTO

“Dalam mencapai suatu keinginan jangan bergantung lebih kepada orang lain karena sejatinya yang dapat mencapai keinginanmu adalah dirimu sendiri. Karena manusia datang dan pergi, jadi cintailah dirimu sendiri dan berterima kasihlah pada dirimu sendiri “

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Selvira Septiyansa
2. Tempat tanggal lahir : Tuban, 23 September 1999
3. Alamat tempat tinggal : Ds. Suciharjo, Kec. Parengan, Kab.Tuban
4. Nomor telepon/handphone : 085731243081
5. e-mail : selvtiyansa@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : 2006 – 2012 SDN Suciharjo 01
2012 – 2015 SMPN 01 Parengan Tuban
2015 – 2018 SMAN 03 Bojonegoro
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : Himanata 2018-2019
Himanata 2019-2020
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : -

ABSTRACT

The Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) for Licensing Services in Lamongan Regency is an agency that organizes public services in providing services by implementing the work culture of the State Civil Apparatus (ASN). This study aims to describe and analyze the Work Culture of State Civil Apparatus in Providing Licensing Services at DPMPTSP Lamongan Regency. This study uses descriptive qualitative research methods. The data analysis technique used the Miles and Huberman technique. The results of this study indicate that the Licensing Service Division of the Investment and One Stop Service Office of Lamongan Regency has implemented a work culture in providing services. The work culture applied is Discipline, Openness, Mutual Respect and Cooperation. Of the four indicators, the lack of implementation is related to the discipline of employees' work hours. There are still many employees who ignore office hours. The existence of office hours that are often neglected affects the duration of service which experiences instability every day. Although employees often ignore office hours, the duration of services provided is still below the SOP that has been set so that the implementation of work culture is effective and efficient.

Keywords: *Work Culture, Employees, Service*

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bidang Pelayanan Perizinan Kabupaten Lamongan merupakan sebuah instansi yang menyelenggarkan pelayanan publik dalam pemberian pelayanan menerapkan budaya kerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik analisis data menggunakan teknik Miles and Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan telah menerapkan budaya kerja dalam pemberian pelayanan. Budaya kerja yang diterapkan adalah Disiplin, Keterbukaan, Saling Menghargai dan Kerjasama. Dari keempat indikator tersebut dalam pelaksanaannya yang kurang yaitu terkait kedisiplinan jam masuk kerja para pegawai. Masih banyak para pegawai yang mengabaikan jam kantor. Adanya jam kantor yang sering diabaikan berpengaruh pada durasi pelayanan yang setiap harinya mengalami ketidakstabilan. Meskipun para pegawai sering mengabaikan jam kantor namun durasi pelayanan yang diberikan masih di bawah SOP yang telah ditetapkan sehingga penerapan budaya kerja berjalan efektif dan efisien.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Pegawai, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga skripsi dengan judul “Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara (Studi Budaya Kerja dalam Memberikan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan) dapat selesai tepat waktu dan sesuai yang diharapkan. Penulisan skripsi dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana program studi Administrasi Publik.

Adapun penulisan skripsi ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang Budaya Kerja di lingkup instansi pemerintah. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Dalam proses penelitian sampai pada penulisan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan yang diterima. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak tersebut meliputi :

1. Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat, hidayah dan petunjuknya sehingga dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
2. Kedua Orang Tua saya yang sangat saya sayangi dan saya cintai. Yang selalu menemani dan selalu ada di saat saya membutuhkan. Terimakasih selama ini sudah selalu berdoa untuk kebaikan, kebahagiaan dan kesuksesan saya. Dan terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah yang kalian lakukan selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA, CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.Ap., M.Ap, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara FISIP UNTAG Surabaya.
6. Bapak Dr. Joko Widodo, MS dan Ibu Dr. Endang Indartuti, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, motivasi dan semangat. Terimakasih selau meluangkan waktu untuk membimbing saya.
7. Ibu Dr. Tri Yulinarwati, M.Si selaku dosen wali saya yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan

8. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik untuk segala waktu dan ilmu yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
9. Seluruh para pegawai DPMPTSP Kabupaten Lamongan atas kerjasama dan dukungannya.
10. Mas Yuangga Alfan Dwi Setiawan terimakasih sudah menjadi support system terbaik
11. Teman seperjuangan saya Sely Nursafitri, Nadhira Salsabilah, Anggareni Sonata Ery dan Rafli Setyawan
12. My bestie Betty, Novita, Firezka sukses terus buat kalian terimakasih sudah selalu menjadi pendengar yang baik.
13. Teman kos SMA sekaligus teman kos Kuliah aku yang selalu setia menemani di saat apapun Adibia Ayu R.A sukses terus sukk
14. My brother dodo dan bagus sukses terus buat kalian
15. Kating terbaik Mas Alfan dan Mas Robbi terimakasih atas saran, kritikan yang kalian berikan. Terimakasih sudah mau direpotin. Sukses selalu buat kalian
16. Seluruh teman Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah melalui proses perkuliahan bersama, semoga kalian sukses selalu.
17. Terakhir saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang selalu percaya dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan semangat dan kekuatan walaupun tidak mudah tapi dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
1.1 Penelitian Terdahulu	5
1.2 Landasan Teori.....	10
1.2.1 Pengertian Budaya Kerja.....	10
1.2.2 Ciri-ciri dan Karakteristik Budaya Organisasi	12
1.2.3 Manfaat Budaya Kerja	13
1.2.4 Terbentuknya Budaya Kerja.....	14
1.2.5 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	15

BAB III METODE PENELITIAN	17
1.1 Jenis Penelitian.....	17
1.2 Fokus Penelitian.....	17
1.3 Lokasi Penelitian.....	18
1.4 Sumber Data.....	18
1.5 Pengumpulan Data	18
1.6 Metode Analisis	19
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Deskripsi Obyek.....	23
4.1.1 Gambaran Umum.....	23
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	23
4.1.3 Visi dan Misi.....	24
4.1.4 Struktur Organisasi	25
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi	25
4.1.6 SOP Bidang Pelayanan Perizinan	27
4.2 Penyajian Data	29
4.3 Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 Daftar Informan.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 3.1 Model Analisis Data.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	25
Gambar 4.2 SOP Bidang Pelayanan Perizinan.....	27
Gambar 4.3 Durasi Pelayanan.....	32
Gambar 4.4 Tampilan Website.....	35
Gambar 4.5 Prosedur Perizinan dan Pengaduan	39
Gambar 4.6 Peluncuran OSS.....	42
Gambar 4.7 DPMPTSP Terintegrasi dengan OSS	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	53
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian	54
Lampiran 3 Durasi Pelayanan	55
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	57
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	60
Lampiran 6 Lembar Perintah Revisi	63