

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN WALIKOTA
SURABAYA NOMOR 41 TAHUN 2021 TENTANG
PERIZINAN BERUSAHA, PERIZINAN NON BERUSAHA
DAN PELAYANAN NON PERIZINAN
(Studi Pada Pelayanan Perizinan Online *Surabaya Single
Windows* (SSW) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya)**

SKRIPSI

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



Oleh:

**DWI MARELITA SARI
NBI 1111800132**

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

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN WALIKOTA
SURABAYA NOMOR 41 TAHUN 2021 TENTANG
PERIZINAN BERUSAHA, PERIZINAN NON BERUSAHA
DAN PELAYANAN NON PERIZINAN
(Studi Pada Pelayanan Perizinan Online *Surabaya Single
Windows (SSW)* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya)**

SKRIPSI

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



Oleh:

**DWI MARELITA SARI
NBI 1111800132**

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada:

1. Orang tua yang hebat dan telah membesarkanku serta mendidikku dengan penuh kesabaran dan kasih sayang, yang tanpa hentinya memberikan motivasi, nasihat, ridho serta doa yang tiada terhingga. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan kepada saya selama ini dan tak henti memanjatkan doa restu ketika saya sedang mengerjakan skripsi;
2. Keluarga besar saya;
3. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan support.

Hormat saya

(Dwi Marelita Sari)

RIWAYAT HIDUP

Daftar riwayat hidup mahasiswa memuat point-point sebagai berikut, yaitu :

1. Nama Lengkap : Dwi Marelita Sari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Maret 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Tanjungsari No. 93 Rt.02 Rw.02, Kel.
Tanjungsari, Kec. Sukomanunggal, Kota Surabaya,
Jawa Timur
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Nomor Handphone : 085853258041
7. E-mail : Arlitak13@gmail.com
8. Riwayat Pendidikan : SDN Tandes Kidul II Surabaya
SMPN 25 Surabaya
SMAN 11 Surabaya
9. Riwayat Pekerjaan : -
10. Pengalaman Organisasi : OSIS SMPN 25 Surabaya
Lingkungan Hidup SMPN 25 Surabaya
UKM Kesehatan Untag Surabaya
11. Publikasi Ilmiah : -
12. Prestasi : -

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : DWI MARELITA SARI

NBI : 1111800132

**Judul : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN WALIKOTA
SURABAYA NOMOR 41 TAHUN 2021 TENTANG PERIZINAN
BERUSAHA, PERIZINAN NON BERUSAHA DAN PELAYANAN
NON PERIZINAN (Studi Pada Pelayanan Perizinan Online
Surabaya Single Windows (SSW) Di Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya)**

Surabaya, 4 Januari 2023

Mengetahui:

Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya



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

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dra. Endang Indartuti, M.Si
NPP. 20110.86.0059

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah 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 :

Dewan Penguji :

1. Dra. Endang Indartuti, M.Si.

2. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Mengesahkan
Dekan FISIP Untag Surabaya


Dr. Dra. Ayu Maduwati, M.P.

NPP. 2120.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Dwi Marelita Sari
NBI : 1111800132
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul : Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan (Studi Pada Pelayanan Perizinan Online *Surabaya Single Windows* (SSW) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya)

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh 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, 4 Januari 2023



(Dwi Marelita Sari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. 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 : DWI MARELITA SARI
NBI/ NPM : 1111800132
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:

"Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan (Studi Pada Pelayanan Perizinan Online Surabaya Single Windows (SSW) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya)"

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 :
Pada tanggal :

Yang Menyatakan,


(Dwi Marelita Sari.....)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Dwi Marelita Sari, 2022, **Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan (Studi Pada Pelayanan Perizinan Online *Surabaya Single Windows* (SSW) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya)**

Public Service merupakan serangkaian kegiatan dalam proses untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang harus dipersiapkan oleh para pelaksana pelayanan publik seperti organisasi pengelola negara, badan hukum, lembaga independen yang terbentuk dari undang-undang meski sekedar untuk kegiatan pelayanan publik. Salah satu bagian dari pelayanan publik ialah pelayanan perizinan. Dengan memanfaatkan teknologi, maka sebuah pelayanan publik berbasis elektronik dapat dilakukan. Salah satu inovasi yang telah diterapkan oleh pemerintah kota Surabaya ialah inovasi sistem pelayanan perizinan berbasis teknologi yang disebut *Surabaya Single Windows* (SSW).

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha, dan Pelayanan Non Perizinan. Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini berfokus pada implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021. Dalam penelitian ini sumber data primernya terdiri dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan masyarakat yang menggunakan Program *Surabaya Single Windows* melalui teknik. Data dikumpulkan dengan metode kuisioner, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu narasi deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan di Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik, namun belum optimal. Belum optimal dikarenakan kurangnya pemahaman penggunaan SSW dari PD seperti kecamatan dan bakesbangpol sedangkan sisanya sudah bisa dianggap baik.

KATA KUNCI : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN, PELAYANAN PERIZINAN, SURABAYA SINGLE WINDOWS

SUMMARY

Dwi Marelita Sari, 2022, *Implementation of Surabaya Mayor Regulation No. 41 of 2021 Regarding Business Licensing, Non-Business Licensing and Non-Licensing Services (Study on Surabaya Single Windows (SSW) Online Licensing Services at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in Surabaya)*

Public Service is a series of activities in the process of fulfilling citizens' needs for goods, services and administrative services that must be prepared by public service implementers such as state management organizations, legal entities, independent institutions formed from laws even if only for public service activities. One part of the public service is the licensing service. By utilizing technology, an electronic-based public service can be carried out. One of the innovations that have been implemented by the Surabaya city government is the innovation of a technology-based licensing service system called Surabaya Single Windows (SSW).

The purpose of this research is to find out how to implement Surabaya Mayor Regulation Number 41 of 2021 concerning Business Licensing, Non-Business Licensing, and Non-Licensing Services. This research is a descriptive qualitative research. This research focuses on the implementation of Surabaya Mayor Regulation Number 41 of 2021. In this study the primary data sources consist of employees of the Investment Service and One Stop Integrated Services and the public who use the Surabaya Single Windows Program through techniques. Data were collected by questionnaire, observation, and interview methods. The data analysis technique used by the researcher is descriptive narrative.

Based on the results of the research, the researchers concluded that the implementation of Surabaya Mayor Regulation Number 41 of 2021 Concerning Business Licensing, Non-Business Licensing and Non-Licensing Services in the City of Surabaya has been going well, but not yet optimal. Not optimal because the technical team is not in the same building, which slows down the processing of complaints, while the rest can be considered good.

KATA KUNCI : IMPLEMENTATION OF POLICY, LICENSING SERVICE, SURABAYA SINGLE WINDOWS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT., karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyusun laporan ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat berdasarkan pengamatan dan bantuan dari beberapa pihak untuk membantu menyelesaikan beberapa hambatan selama skripsi ini dibuat. Oleh karena itu saya menyampaikan terima kasih banyak kepada beberapa pihak yang sudah bersedia membantu. Skripsi ini merupakan tugas akhir . Tujuan penyusunan laporan kegiatan ini adalah untuk memenuhi mata kuliah program magang.

Laporan ini telah saya susun dengan maksimal dan ada nya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak dapat menjadikan pembuatan laporan ini berjalan dengan lancar. Saya sangat menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, saya menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun serta dukungan dari berbagai pihak sangat saya sambut dengan tangan terbuka agar saya dapat memperbaiki laporan ini.

Terakhir, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu tersusunnya laporan ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Negara FISIP UNTAG Surabaya
2. Ibu Dr. Endang Indartuti, MSi selaku Dosen Pembimbing 1 (Satu)
3. Bapak Supri Hartono, MS selaku Dosen Pembimbing 2 (Dua)
4. Kedua orang tua saya Ibu Priyati dan Bapak Herman M. Zen serta kakak saya Eny Kurniawati yang sayangi yang telah memberikan dukungan melalui semangat dan uang serta do'a yang tiada hentinya kepada saya untuk menjadi Sarjana Administrasi Publik.
5. Teman-teman saya Wachida, Risma, May, Fitria, Devie, Syaharani, Sintia yang setia membantu dalam setiap proses pembuatan skripsi ini
6. Tidak lupa kawan setia Setya D. Arum yang selalu memberikan semangat serta emosi dalam diskusi selama mengerjakan skripsi ini
7. Serta semua pihak yang membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktek ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, semua kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis

Hormat saya

Dwi Marelita Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERTNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	7
2.2 LANDASAN TEORI	11
2.3 KERANGKA KONSEPTUAL	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 JENIS PENELITIAN	20
3.2 FOKUS PENELITIAN	20
3.3 LOKASI PENELITIAN	22
3.4 SUMBER DATA	22
3.5 PENGUMPULAN DATA	23
3.6 METODE ANALISIS	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 HASIL PENELITIAN	27
4.2 PEMBAHASAN	52
BAB V PENUTUP	63
5.1 KESIMPULAN	63
5.2 SARAN	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Per Bulan Tahun 2020.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	18
Gambar 4.1 Data Pelayanan Perizinan Kota Surabaya Tahun 2021	25
Gambar 4.2 Penyebaran Informasi SSW Melalui Sosial Media	27
Gambar 4.3 Sosialisasi Pelayanan Perizinan Di Tiap Kecamatan	27
Gambar 4.4 Jumlah Pegawai DPMPSTSP Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal	31
Gambar 4.5 Daftar Peralatan DPMPSTSP Kota Surabaya	33
Gambar 4.6 Sosialisasi Klinik Investasi	34
Gambar 4.7 Ruang Pelayanan	35
Gambar 4.8 Ruang Tunggu	35
Gambar 4.9 Pelayanan Front Office Mall Pelayanan Publik	42
Gambar 4.10 Riwayat Perjalanan Berkas	43
Gambar 4.11 Prosedur Pelayanan Perizinan Non Koordinasi dan Non Retribusi	44
Gambar 4.12 Prosedur Pelayanan Perizinan Koordinasi dan Retribusi	45