

**EFEKTIVITAS KLINIK INVESTASI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PERZINAN USAHA DI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi Tugas Akademik  
Dan memenuhi syarat pencapaian Gelar Sarjana Satri-1  
Program Studi Administrasi Negara



OLEH  
**SISKA WIDHIYANTI**  
NBI 1111900067

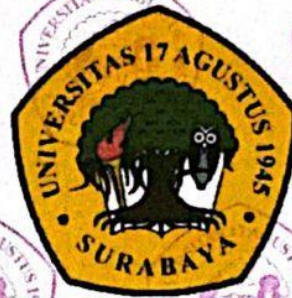
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**



**EFEKTIVITAS KLINIK INVESTASI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PERZININ USAHA  
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 Studi Administrasi Negara**



**OLEH :**

**SISKA WIDHIYANTI**

**NBI 1111900067**

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

**2023**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Siska Widhiyanti  
Nbi : 1111900067  
Judul : Efektivitas Klipik Invcstasi dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya

Surabaya, 09 Juni 2023

Mengetahui

Disetujui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan

Desen Pembimbing I

Ilmu Politik



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

Dr. Endang Indartuti, M.Si

NPP. 20120870103

NPP. 20110940402



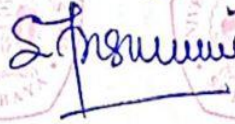
**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ,  
Universitas 17 Agustus 1945 dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana pada tanggal 22 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. Dr. Endang Indartuti , M.Si

Ketua

(  )

2. Drs. Supri Hartono, MS

Anggota I

(  )

3. Dida Rahmadanik , S.AP, M.AP

Anggota II

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

(  )

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

## SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama                Siska Widhiyanti

Nbi                 1111900067

Program Studi    Administrasi Negara

Judul Skripsi     Efektivitas Klinik Investasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Usaha  
Perizinan 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 dan menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan 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 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, 09 Juni 2023



Siska Widhiyanti





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 : Siska Widhiyanti  
NBI/ NPM : 1111900067  
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:

**EFEKTIVITAS KLINIK INVESTASI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PERZINAN USAHA 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 : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 30 Juni 2023



*\*Coret yang tidak perlu*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ucapan alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq, serta hidayah-nya kepada penulis. Sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya Ayah Puryadi dan Mama Siti Sunarsih tercinta dan tersayang yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan, dan pengorbanan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Tiada kata lain selain Terimakasih atas semua yang telah kalian berikan selama ini. Skripsi ini adalah sebagai persembahan special untuk Ayah dan Mama
2. Keluargaku yang telah memberikan doa, semangat tiada hentinya serta segala bantuan-bantuannya.
3. Mas MM yang selalu mendukung, menemani dalam kelancaran skripsi ini. Terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini serta ketulusan dan support yang tiada hentinya.
4. Teman-teman seangkatan 2019 yang telah berjuang melawan kemalasan, semoga semakin sukses. Perjuangan masih Panjang kawan tetap semangat.
5. Orang terdekatku yang telah membantu dan memberikan masukan, semangat dan arahan hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya cintai dan banggakan.
7. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri . terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya . terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras sehingga sekarang saya bangga pada diri saya sendiri, kedepannya untuk raga yang tetap kuat ,hati yang selalu tegar , mari berkerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari

Akhir kata penulis menyadari tanpa ridho dan pertolongan dari Allah SWT,serta bantuan,dukungan motivasi dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan . kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulisan ini. Penulis ucapkan terimakasih dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian.Aamiin Yarabbal'alamin.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama Lengkap : Siska Widhiyanti  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Januari 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Simo Gunung Kramat Selatan  
No.12 A Surabaya  
Kelurahan : Putat Jaya  
kecamatan : Sawahan  
Kota : Surabaya  
Email : [siska.widhiyanti30@gmail.com](mailto:siska.widhiyanti30@gmail.com)  
Telephone : 0899-8106-249

### Latar Belakang Pendidikan

2006 - 2012 : SD Negeri Putat Jaya III/379 Surabaya  
2012 - 2015 : Smp Taman Pelajar Surabaya  
2015 - 2018 : Smk Negeri 1 Surabaya  
2019 - Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945

**Pengalaman Organisasi** : -

**Publikasi Ilmiah** : -

Hormat Saya,

Siska Widhiyanti



## RINGKASAN

Siska Widhiyanti 2023. **Efektivitas Klinik Investasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya**. Dr. Endang Indartuti, MS. Dan Dra. Indah Murti, M.Si

---

Perizinan sangat penting ditegakkan di Indonesia karena perizinan memiliki fungsi sebagai penertib dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, perizinan yang dimaksud adalah agar setiap izin tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi pengatur yang dimaksud adalah agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan fungsinya, sehingga tidak menimbulkan penyalahgunaan pada izin yang telah diberikan. Pemerintah Kota Surabaya Mendirikan Klinik Pelayanan yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Klinik Pelayanan yaitu Klinik Investasi dikenal sebagai wadah untuk para pelaku usaha untuk berkonsultasi, berkoordinasi seputar pelayanan perizinan usaha di Kota Surabaya. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ditemui adanya masalah dan keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas klinik investasi dalam meningkatkan pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan Jenis pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil yang didapatkan peneliti ialah klinik investasi ini terbilang cukup dikatakan efektif namun harus terus melakukan perbaikan dimensi kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Kesimpulannya klinik investasi mampu mengatasi kendala-kendala yang di hadapi masyarakat saat pengurusan perizinan namun jika kendala yang di timbulkan dari pusat mengenai sistem OSS eror maka petugas Dinas Penanaman Modal akan berusaha untuk memecahkan permasalahan sesuai dengan prosedur SOP yang ada.

***KATA KUNCI : PERIZINAN, EFEKTIVITAS, KLINIK INVESTASI, OSS***

## SUMMARY

Siska Widhiyanti 2023. **The Effectiveness of the Investment Clinic in Improving Business Licensing Services at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in the City of Surabaya.** Dr Endang Indartuti, MS. And Dra. Indah Murti, M.Si

---

Licensing is very important to enforce in Indonesia because licensing has a function as an orderly and as a regulatory function. As a regulatory function, the intended licensing is so that each permit for a place of business, building and other forms of community activity does not conflict with one another, so that order can be realized in every community's life. As a regulatory function, what is meant is that existing permits can be implemented in accordance with their functions, so that they do not cause misuse of the permits that have been granted. Surabaya City Government Established a Service Clinic located in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu The Service Clinic, namely the Investment Clinic, is known as a forum for business actors to consult and coordinate regarding business licensing services in the city of Surabaya. However, in its implementation there are still problems and complaints from the service user community. The purpose of this research is to identify and describe the effectiveness of investment clinics in improving business licensing services Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu city of Surabaya. This study also uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used are interviews, observation, documentation. The results obtained by researchers are that this investment clinic can be said to be effective but must continue to make improvements to the dimensions of clarity of goals to be achieved, clarity of strategy for achieving goals, solid analysis and policy formulation processes, careful planning, appropriate program formulation, availability of facilities and infrastructure work, effective and efficient implementation, educational supervision and control system. In conclusion, the investment clinic is able to overcome the obstacles faced by the community when obtaining permits, but if the obstacles arise from the center regarding the OSS error system, the Investment Service officers will try to solve the problem according to the existing SOP procedures.

**KEYWORDS: LICENSING, EFFECTIVENESS, INVESTMENT CLINIC, OSS**



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga Alahamdullilah skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Salawat serta salam semoga selalu terluncurkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW.

1. Kedua Orang Tua saya, Ayah Puryadi dan Mama Siti Sunarsih terimakasih atas dukungan dan doa-doa kalian yang kalian berikan selama ini.
2. Keluarga yang telah membantu dan mensupport saya untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Prof. Dr Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr Dra Endang Indartuti, MS selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.  
Indah Indartuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Petugas Klinik Investasi yang telah membantu membimbing, berbagi ilmu dan meluangkan waktunya.
7. Sahabat saya dari awal perkuliahan Wahyu Berliana Setiajati, Siti Lia Anggraeni yang telah menyemangati dan membantu menyelesaikan skripsi ini
8. Teman kerja saya Mita, Intan, Shella yang membantu dan menyemangati dalam proses skripsi ini
9. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas Administrasi Publik angkatan 2019 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
10. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri . terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya . terima kasih pada

raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras sehingga sekarang saya bangga pada diri saya sendiri, kedepannya untuk raga yang tetap kuat ,hati yang selalu tegar , mari berkerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penuli. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penelitian peneliti selanjutnya

**Penyusun**



Siska Widhiyanti



## DAFTAR ISI

COVER.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS.....	iv
BADAN PERPUSTAKAAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Efektivitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Konsep Pelayanan.....	18
2.2.3 Konsep Pelayanan Prima.....	19
2.2.4 Sistem OSS ( Online Single Submission ).....	20
2.2.5 Klinik Investasi.....	22
2.3 Kerangka Berfikir.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian.....	25
3.3 Lokasi Penelitian.....	26
3.4 Sumber Data.....	26

3.4.1	Data Primer.....	26
3.4.2	Data Sekunder .....	27
3.5	Pengumpulan Data .....	27
3.5.1	Wawancara .....	27
3.5.2	Pengamatan ( observasi) .....	28
3.5.3	Dokumentasi.....	28
3.6	Metode Analisis .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1	Deskripsi objek penelitian .....	30
4.1.1.	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya .....	30
4.1.2.	Struktur Organisasi .....	31
4.2	Penyajian data .....	34
4.3	Pembahasan.....	51
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1	KESIMPULAN .....	58
5.2	SARAN.....	58
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>		<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
-------------------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 1 Kerangka Berfikir.....	19
Gambar 4.1 1 Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya.....	25
Gambar 4.1 2 Struktur Organisasi.....	26
Gambar 4.2 1 Website <a href="http://dpm-ptsp.surabaya.go.id">dpm-ptsp.surabaya.go.id</a> .....	30
Gambar 4.2 2 Pelayanan Di klinik Investasi.....	34
Gambar 4.2 3 Scan QR DPM-PTSP Kota Surabaya.....	36
Gambar 4.2 4 Sistem Oss ( <i>Online Single Submission</i> ).....	37
Gambar 4.2 5 Ruangan Klinik Investasi.....	39
Gambar 4.2 6 Pelaksanaan yang efektif dan efisien.....	41
Gambar 4.2 7 Sistem Pengawasan Pegawai.....	43
Gambar 4.3 1 Indeks Kepuasan Masyarakat 2022.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	62
Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian.....	66
Lampiran 3. Surat Keterangan Izin Penelitian.....	67
Lampiran 4. Surat Balesan Penelitian.....	68
Lampiran 5. Dokuemntasi Lapanagan.....	69
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	71
Lampiran 7. Hasil Turniti Skripsi.....	73
Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian.....	74
Lampiran 9. Artikel ilmiah.....	77
Lampiran 10. LOA Bukti Upload jurnal.....	90
Lampiran 11 Hasil Turniti jurnal.....	91