

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

**Taruli Asi Juniarta
151010064**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

**Taruli Asi Juniarta
151010064**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 14 Maret 2019

Yang membuat pernyataan,

Taruli Asi Juniarta
NPM: 151010064

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**Taruli Asi Juniarta
151010064**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 14 Februari 2019

**Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Sistem pengurusan perizinan di Kota Batam sering mengalami banyak permasalahan dalam hal pengurusannya sehingga mengakibatkan terhambatnya investasi, banyak investor menyampaikan masalah ketika hendak menanamkan modalnya di Batam. Tumpang tindih atau dualisme pemerintahan antara Badan Pengusahaan (BP) dan Pemerintah Kota (Pemkot) Batam juga menjadi polemik yang tidak ada habisnya dalam permasalahan pengurusan perizinan itu sendiri. Pemerintah pusat bahkan belum menyelesaikan konflik tersebut sehingga memicu kekhawatiran akan nasib dan masa depan dari Batam sebagai surga investasi. Tugas dan tanggungjawab serta wewenang yang diberikan kepada BP Batam dan Pemko Batam, sangat membingungkan masyarakat maupun pelaku usaha. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam serta Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dilihat dari dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sudah baik dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik dan sistem pelayanan perizinan secara online yaitu OSS (*Online single Submission*) walaupun masih terdapat banyak kekurangan dalam hal penerapannya dan dualisme pemerintah tetap menjadi sumber dari masalah pengurusan perizinan di Kota Batam. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan-keterampilan dan sarana prasarana pelayanan. Pelayanan perizinan di Kota Batam terbilang sudah baik ditinjau dari faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan namun masyarakat juga mengharapkan agar peningkatan dalam pelayanan perizinan tetap bisa dipertahankan dan ditingkatkan.

Kata Kunci: Perizinan; Online Single Submission; Investasi

ABSTRACT

the licensing system in Batam often experience a lot of problems in terms of management is resulting in delays in investment, many investors raise concerns when they wanted to invest in Batam. The overlapping or dualism of the government between the Concession Agency (BP) and the City Government (City Government) of Batam has also become an endless polemic in the issue of licensing arrangements themselves. The central government has not even resolved the conflict, triggering concerns about the fate and future of Batam as an investment paradise. Duties and responsibilities and authority given to BP Batam and Pemko Batam, are very confusing to the public and business actors. The purpose of this study was to identify licensing services in the Batam City One Stop Service and Investment Services and to identify the factors that influence licensing services in the Batam City One Stop Services and Investment Services. This research is a qualitative research with a descriptive approach. The results showed that licensing services in the Batam City One Stop Services and Integrated Investment Services were viewed from the dimensions of *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*, were good with the presence of Public Service Malls and online licensing service systems namely OSS (*Online Single Submission*) even though there are still many shortcomings in terms of its application and the dualism of the government remains a source of problems in managing permits in Batam City. Factors that influence the quality of licensing services in the Investment and Integrated Services One Door, namely Awareness, rules, organization, income, skills and service facilities. Licensing services in Batam City are fairly good in terms of the factors that influence licensing services, but the community also expects that improvements in licensing services can still be maintained and improved.

Keywords: *Licensing; Online Single Submission; Investment*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segara rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
3. Bapak Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak / Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Vebrian Hidayat Syam, S.STP selaku Bidang Promosi, Data dan Informasi. Bapak Mokhammad Ikhsan, S.IP, M H selaku Kasi Informasi

Penanaman Modal DPMPTSP di Batam dan seluruh staff DPMPTSP di Batam yang selalu membantu penulis.

7. Narasumber penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.
8. Kedua orang tuaku ayahanda G. Hutajulu dan ibunda M. Pasaribu serta abangku Fidzeral Kennedy dan kedua adikku Naomi Debora Angelines dan Melky Ronaldo yang penulis sayangi selau memberikan doa, motivasi, dukungan baik materil maupun moril.
9. Frisma Kusuma Dewi, Aci Nofriyanti, Vivi Kurniati, Firman Al haadi, Ferry Ferianto Kasmadi, Aidil Alimudin, Fendi Wahyu Purwoko dan Imanuel yang tidak pernah lelah selalu membantu penulis dalam suka maupun duka , selalu memberikan semangat maupun motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku seperjuangan di kelas Administrasi Negara 2015 yang selalu memberikan semangat, motivasi, membantu penulis dalam melakukan penelitian ini dan selalu memberikan kenangan indah dimasa-masa selau bersama.

Batam, 07 Februari 2019

Taruli Asi Juniarta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Dasar	8
2.1.1 Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Ruang Lingkup Perizinan	20
2.2 Penelitian Terdahlu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian	32
3.3 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data.....	35
3.6 Keabsahan Data	37

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam	40
4.1.1 Visi dan Misi	40
4.1.2 Struktur Organisasi	43
4.1.3 Tugas dan Fungsi.....	47
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.....	59
4.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.....	78
4.3 Pembahasan	89
4.3.1 Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam	89
4.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Simpulan	99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101

LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI

LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1 Data Kepegawaian DPMPTSP Tahun 2017	46
Table 4.2 Kegiatan kerjasama Bidang Promosi dan Kerjasama Investasi DPMPTSP sejak TA. 2011 s/d 2016.....	82
Tabel 4.3 Perkembangan kegiatan Pengawan dan Pengaduan yang telah dilakukan Bid. Wasdu DPMPTSP tahun 2016	83
Tabel 4.4 Fasilitas Pendukung Mal Pelayanan Publik	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Batam	43
Gambar 4.2 Proses wawancara dengan Bapak Mokhammad Ikhsan selaku Kasi Informasi Penanaman Modal	61
Gambar 4.3 Fasilitas yang dimiliki Mal Pelayanan Publik	62
Gambar 4.4 Proses wawancara dengan ibu fitri petugas loket berkebutuhan khusus.....	63
Gambar 4.5 Proses wawancara dengan ibu Stevani selaku masyarakat.....	67
Gambar 4.6 Proses wawancara dengan Ibu Nurul selaku masyarakat	70
Gambar 4.7 Mekanisme Pengaduan Pemerintah Kota Batam.....	71
Gambar 4.8 Banner alur kerja PTSP online Kota Batam.....	73
Gambar 4.9 Banner retribusi perizinan tertentu.....	73
Gambar 4.10 Proses wawancara dengan Bapak Andri selaku pelaku usaha.....	77
Gambar 4.11 Alur Standar Perizinan Terpadu DMPPTSP Kota Batam.....	80
Gambar 4.12 Mekanisme Pelayanan Pengaduan (SOP).....	81
Gambar 4.13 Satu Tahun Penyelenggaraan MPP Kota Batam.....	88