

**MANAJEMEN PELAYANAN PERIJINAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (KPPT)  
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
TAHUN 2009**



**Disusun Oleh:  
YUDITYA SUJARWADI  
NIM D1108521**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk  
Mencapai Gelar Sarjana dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi**

**PROGRAM S-1 ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2010**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta



Surakarta, 1 September 2010

Drs. Sonhaji, M.Si.

NIP. 195912061988031004

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disyahkan oleh Tim Penguji  
Pada Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada Hari :

Tanggal :

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	<u>Drs. H. Sakur, M.S.</u> NIP. 194902051980121001	1.
2. Sekretaris	<u>Faizatul Ansoriyah, S. Sos, M.Si.</u> NIP. 19820304008122003	2.
3. Penguji	<u>Drs. Sonhaji, M.Si.</u> NIP. 195912061988031004	3.

Mengetahui

Dekan,

Drs. H. Supriyadi SN, SU

NIP 198005032005011003

## MOTTO

**Ing ngarso sung tulodho  
Ing madya mangun karsa  
Tut wuri handayani  
(Ki Hajar Dewantara)**

**Science without religion is lame,  
Religion without science is blind  
(Albert Einstein)**

**Kita tidak selalu bisa membangun masa depan bagi generasi muda,  
Tapi kita bisa membangun generasi muda untuk masa depan  
(Franklin D. Roosevelt)**

## PERSEMBAHAN

Dengan segala hormat, karya ini penulis persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT, beserta Rasul-Rasul-Nya
- ❖ Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan hidupku
- ❖ Bapak dan ibuku tercinta yang telah memberi banyak kasih sayang, semangat, dan doanya.
- ❖ Keluarga besarku dari Bapak/Ibu,
- ❖ Keluarga Jogja
- ❖ My Bebs yang selalu mendukungku dalam membuat skripsi (Jet' aime)
- ❖ Almamaterku yang selalu kompak.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuhu.*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkah hidayah dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Manajemen Pelayanan Perijinan Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2009".

Penyusunan skripsi ini dilaksanakan untuk melengkapi tugas-tugas sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan, tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka hambatan tersebut dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Sonhaji, M.Si sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya, kesabarannya untuk membimbing dan memberi arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.TI selaku pembimbing akademis dan sekaligus sebagai Sekretaris Jurusan S1 Non-Reguler yang telah memberi bimbingan akademis dan bantuan dalam menyelesaikan studi.
3. Bapak Drs, Supriyadi SN, SU, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Drs. Toto Amanto, MM selaku Kepala KPPT Kota Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian
5. Ibu Erma Suryanti, S. Sos. MT selaku Kepala Seksi Evaluasi, Pelaporan dan Pengaduan KPPT Kota Surakarta yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi data serta tabel yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh pegawai di KPPT Kota Surakarta yang telah memberikan bantuan terhadap penulisan skripsi ini.

7. Teman-teman almamater ST-AN '08 terima kasih untuk waktu serta persahabatan kalian selama ini, tidak akan kulupakan kenangan indah bersama kalian, keep'in roolin' like a wheel dude..
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi secara moril dan spirituil sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga atas bantuan dan kebaikannya, Allah SWT melimpahkan anugerah dan karunia-Nya. Penulis menyadari bahwa adanya ketidaksempurnaan skripsi ini walaupun segala upaya telah dilakukan untuk menyusun dengan sebaik mungkin, atas saran dan kritik yang disampaikan diucapkan terima kasih. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamu'alaikum wr. wb*

Surakarta, 1 September 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	12
A. Tinjauan Pustaka .....	12
1. Pengertian Manajemen Pelayanan .....	12
2. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan .....	22
3. Faktor Manajerial Pelayanan Penentu Kualitas Pelayanan Publik .....	23
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Umum .....	25
5. Pola Penyelenggaraan Pelayanan .....	28
6. Pengertian Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	29
7. Pengertian Perijinan .....	32
B. Kerangka Pemikiran .....	34



<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN DAN DESKRIPSI LOKASI .....</b>	<b>38</b>
	A. Metode Penelitian .....	38
	1. Jenis Penelitian .....	38
	2. Lokasi Penelitian .....	38
	3. Sumber Data .....	39
	4. Teknik Pengumpulan Data .....	41
	5. Validitas Data .....	42
	6. Teknik Analisis Data .....	43
	B. Deskripsi Lokasi .....	45
	1. Sejarah Pembentukan KPPT Pemerintah Kota Surakarta .....	45
	2. Perkembangan KPPT Pemerintah Kota Surakarta .....	47
	3. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi KPPT .....	49
	4. Struktur Organisasi dan Kepegawaian KPPT Pemkot Surakarta .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
	Manajemen Pelayanan Perijinan KPPT Kota Surakarta .....	53
	A. Prosedur Pelayanan .....	57
	B. Waktu Penyelesaian .....	67
	C. Biaya Pelayanan .....	71
	D. Produk Pelayanan .....	90
	E. Sarana dan Prasarana .....	93
	F. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	99
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
	A. Kesimpulan .....	107
	B. Saran .....	112

## DAFTAR PUSTAKA

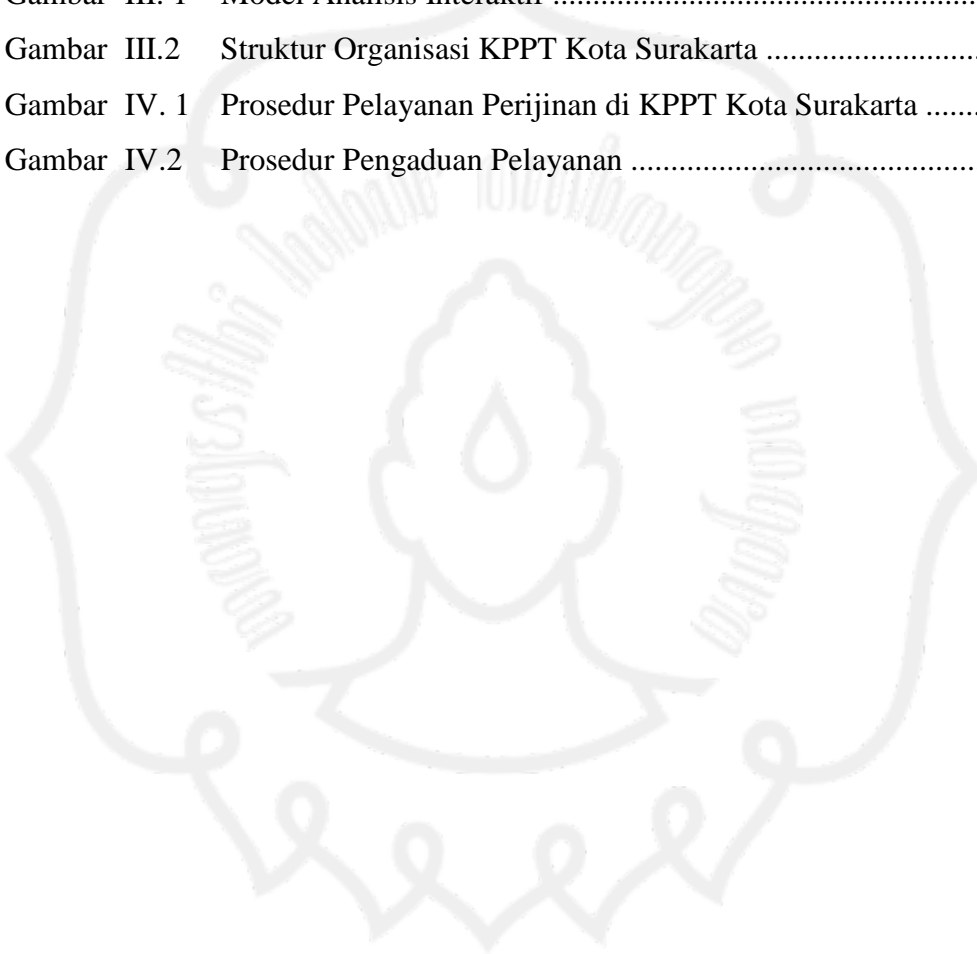
## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

		HALAMAN
Tabel	I.1	Anggaran Dana Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Kinerja KPPT Kota Surakarta Tahun 2007-2009 ..... 18
Tabel	II.1	Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik ..... 27
Tabel	IV.1	Waktu Penyelesaian Pelayanan Perijinan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Surakarta Tahun 2009 ..... 68
Tabel	IV.2	Daftar Nilai Bangunan Dan Besarnya Retribusi Per Meter Persegi ..... 73
Tabel	IV.3	Daftar Nilai Bangunan Dan Besarnya Retribusi Per Meter Persegi (IUP, IUI, dan TDG) ..... 77
Tabel	IV.4	Tarif Retribusi TDP Berdasarkan Tingkat Penggunaan ..... 79
Tabel	IV.5	Daftar Tarif Retribusi HO KPPT Kota Surakarta ..... 80
Tabel	IV.6	Tarif Pajak Reklame di KPPT Kota Surakarta ..... 82
Tabel	IV.7	Tarif Retribusi Reklame KPPT Kota Surakarta ..... 83
Tabel	IV.8	Tarif Retribusi Biro Perjalanan Wisata ..... 83
Tabel	IV.9	Tarif Retribusi Hotel ..... 85
Tabel	IV.10	Tarif Retribusi Restoran ..... 86
Tabel	IV.11	Tarif Retribusi Rumah Makan ..... 86
Tabel	IV.12	Tarif Retribusi Gedung Pertemuan Umum ..... 87
Tabel	IV.13	Jenis Perijinan dan Non-Perijinan Pada KPPT Kota Surakarta Tahun 2009 ..... 91
Tabel	IV.14	Daftar Barang Inventaris Di KPPT Kota Surakarta ..... 94
Tabel	IV.15	Kondisi Pegawai KPPT Kota Surakarta Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2009-Sekarang ..... 100

**DAFTAR GAMBAR****HALAMAN**

Gambar II. 1	Perceived Service Quality .....	14
Gambar II. 2	Konseptual Model Kualitas Pelayanan .....	15
Gambar II. 3	Model Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar III. 1	Model Analisis Interaktif .....	44
Gambar III.2	Struktur Organisasi KPPT Kota Surakarta .....	52
Gambar IV. 1	Prosedur Pelayanan Perijinan di KPPT Kota Surakarta .....	58
Gambar IV.2	Prosedur Pengaduan Pelayanan .....	65



## ABSTRAK

**YUDITYA SUJARWADI, D1108521, Manajemen Pelayanan Perijinan Pada Kantor Pelayanan Perijinan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2009, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010, 112 Halaman.**

Tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan memihak kepada masyarakat mendorong Pemerintah Kota Surakarta menerapkan program *One Stop Service* (OSS) yang diselenggarakan melalui Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui manajemen pelayanan perijinan yang diterapkan KPPT Kota Surakarta melalui program OSS yang sesuai dengan standar pelayanan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Penelitian ini dilaksanakan di KPPT Kota Surakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode *deskriptif kualitatif*. Sumber data meliputi informan/narasumber berasal dari petugas KPPT dan pemohon ijin, observasi, dan telaah dokumen. Sedangkan pengambilan sampling penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, sampel dipilih secara cermat dengan mengambil orang atau obyek penelitian yang selektif dan mempunyai ciri-ciri spesifik. Sampel diambil memiliki ciri-ciri khusus dari populasi, sehingga dapat dianggap cukup representatif. Teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Validitas data dilakukan dengan teknik *triangulasi data*. Data kualitatif dianalisis melalui *model analisis interaktif*.

Hasil penelitian menunjukkan: (1). Prosedur Pelayanan yang ada di KPPT Kota Surakarta dibuat cukup sederhana dan mudah dilaksanakan sesuai dengan SK Walikota Nomor 065/187/1/2005. (2). Waktu Penyelesaian perijinan yang ada di KPPT Kota Surakarta sudah sesuai dengan komitmen Program OSS (*One Stop Service*) serta sesuai jadwal yang sudah dicanangkan sebelumnya. (3). Tarif retribusi atau biaya pelayanan beberapa perijinan yang ada di KPPT Kota Surakarta sangat terjangkau oleh berbagai kalangan masyarakat. (4). Produk Pelayanan perijinan yang diterbitkan oleh KPPT Kota Surakarta, yang meliputi 21 perijinan dan 2 non perijinan. (5). Sarana dan Prasarana yang ada di KPPT Kota Surakarta sudah memenuhi standar pelayanan dan mendukung pelayanan perijinan. (6). Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan di KPPT Surakarta diambil dari kalangan akademisi dimana itu mendukung pelayanan perijinan yang ada di KPPT Kota Surakarta.

Kesimpulannya bahwa manajemen pelayanan perijinan di KPPT Kota Surakarta sudah berjalan dengan baik, hambatan dari pihak KPPT Kota Surakarta sendiri sebagian besar sudah dapat diatasi. Para pengguna jasa relatif merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka tidak mengalami hambatan yang berarti dalam memperoleh pelayanan perijinan.

Kata-kata Kunci: *Good Governance, One Stop Service, Manajemen Pelayanan.*

**ABSTRACT**

**YUDITYA SUJARWADI. D108521. THE MANAGEMENT OF LICENSE SERVICE AT MUNICIPAL LICENSING SERVICE OFFICIAL SURAKARTA IN 2009. Undergraduate Thesis. Science Public Administration Departement. Faculty of Politics and Social Science. Sebelas Maret University. 2010. 112 pages.**

Public community demands for the government to achieve public service excellence and impartially to the community to encourage the Surakarta Government to implement the *One Stop Service* program (OSS) which is provided through the Municipal Licensing Service Official (KPPT). This study aimed to determine the applicable licensing services management KPPT Surakarta through the OSS program in accordance with service standards MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

The research was conducted in KPPT Surakarta. This type of research is a *qualitative descriptive method*. Data sources include informants / sources derived from KPPT officers and the applicant a permit, observation, and document review. Sampling technique of this study using *purposive sampling* where samples are carefully selected by taking the person or object that selective research and have specific characteristics. Samples taken have special characteristics of the population, so it can be considered sufficiently representative. The collecting data through interviews, observation and documentation. The validity of the data was done by using *triangulation of data*. Qualitative data were through an *interactive analyzed model*.

The results showed: (1). Service Procedure in KPPT Surakarta made quite simple and easily implemented in accordance with SK Walikota No. 065/187/1/2005. (2). Completion Time of licensing in KPPT Surakarta is in compliance with program commitment OSS (*One Stop Service*) and the schedule that was announced previously. (3). Tariff charges or services fees some licensing existing in KPPT Surakarta very affordable by various circles of society. (4). Product licensing service issued by KPPT Surakarta, which includes 21 licenses and 2 non-licensing. (5). Infrastructures in KPPT Surakarta already meet the standards of care and support services licensing. (6). Officers Competency Provider in KPPT Surakarta drawn from academic circles where it supports the existing licensing service in KPPT Surakarta.

In conclusion, the management of license service in KPPT Surakarta has been work well and they also could handle most of the obstacles that appear on the performance. The users service was relatively satisfied with the service given by KPPT. They did not get any significant problem to get the license.

Key Words: Good Governance, One Stop Service, Service Management.