

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN IZIN TRAYEK DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP)
KABUPATEN KARANGANYAR**



Disusun Oleh :

FEBRI ARI SAFITRI

D1515041

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar

Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang Manajemen Administrasi

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2018

PERSETUJUAN

**PROSEDUR PELAYANAN IZIN TRAYEK DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN KARANGANYAR**

Disusun Oleh :
FEBRI ARI SAFITRI
D1515041

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 16 April 2018
Pembimbing,



Endang K. Maharani, S.Sos, M.Si



NIP. 19701030 1997 03 2004

PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

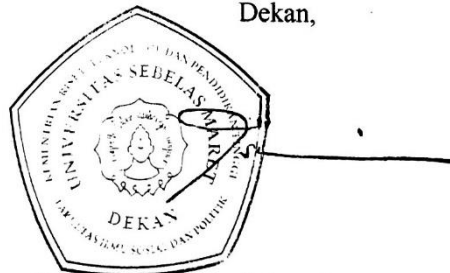
Pada Hari : *Jumat*
Tanggal : *4 Mei 2018*

Disusun Oleh :
FEBRI ARI SAFITRI
D1515041

Panitia Ujian Tugas Akhir	Nama	Tanda Tangan
1. Penguji 1	Herwan Parwiyanto, S.Sos, M.Si	
2. Penguji 2	Endang K. Maharani, S.Sos, M.Si	

Mengetahui,

Dekan,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M. Si

NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN

Nama : Febri Ari Safitri
NIM : D1515041

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Izin Trayek di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Karanganyar” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Tugas Akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar saya peroleh dari tugas tersebut.

Surakarta,

Yang membuat pernyataan,



Febri Ari Safitri

MOTTO

Bukan kesulitanlah yang membuat kita takut
Tapi ketakutanlah yang membuat kita sulit
Karena itu jangan pernah menyerah untuk mencoba
Jangan katakana kepada Allah “aku punya masalah besar”
Tapi katakana kepada masalah “Aku punya Allah yang Maha Besar” .”

- Sayiddina Ali Bin Abi Thalib

“Bersabarlah, sungguh setelah malam pasti terbit fajar.
Sungguh, bersama kesulitan pasti ada kemudahan.”- Mahfudzat

“Segala sesuatu yang baik, selalu datang disaat terbaiknya
Persis waktunya

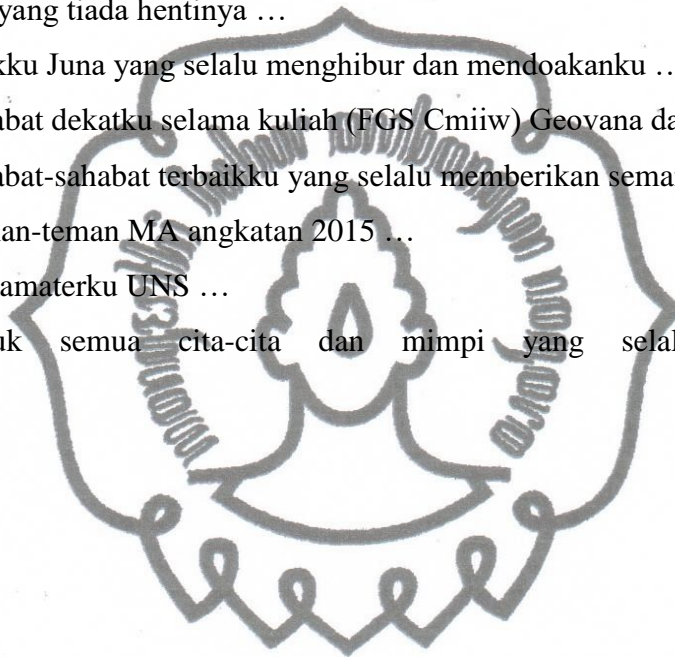
Tidak datang lebih cepat, pun tidak lebih lambat
Itulah kenapa rasa sabar itu harus disertai keyakinan.”

- Tara Liye

PERSEMBAHAN

Karya ini Penulis Persembahkan Kepada :

- Allah Subhanahu' Wata'ala, Yang Maha Segalanya ...
- Ayah dan Ibuku yang selalu memberikan kasih sayang, penyemangat serta doa yang tiada hentinya ...
- Adikku Juna yang selalu menghibur dan mendoakanku ...
- Sahabat dekatku selama kuliah (FGS Cmiw) Geovana dan Septi ...
- Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu memberikan semangat dan doa ...
- Teman-teman MA angkatan 2015 ...
- Almamaterku UNS ...
- Untuk semua cita-cita dan mimpi yang selalu menanti ...



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Prosedur Pelayanan Izin Trayek di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar”. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Endang K. Maharani, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan membantu memberikan bimbingan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Herwan Parwiyanto, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji Tugas Akhir ini.
3. Drs. Ali, M.Si selaku Kepala Program Studi DIII Manajemen Administrasi yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan magang dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Faizatul Ansoriyah, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membantu kelancaran jalannya administrasi.
7. Bapak Drs. Ngadimin, MM selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar.
8. Ibu Dewi Rahmawati Marfuah, S.E, M.M selaku Staf Pelayanan Izin Trayek, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar.

9. Seluruh Staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar yang telah membantu penulis selama magang.
10. Ayah, Ibu, dan Adik, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Teman-teman Manajemen Administrasi Kelas A angkatan 2015.
12. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan informasi terkait, bagi pembaca pada umumnya dan penulis secara pribadi. Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, April 2018

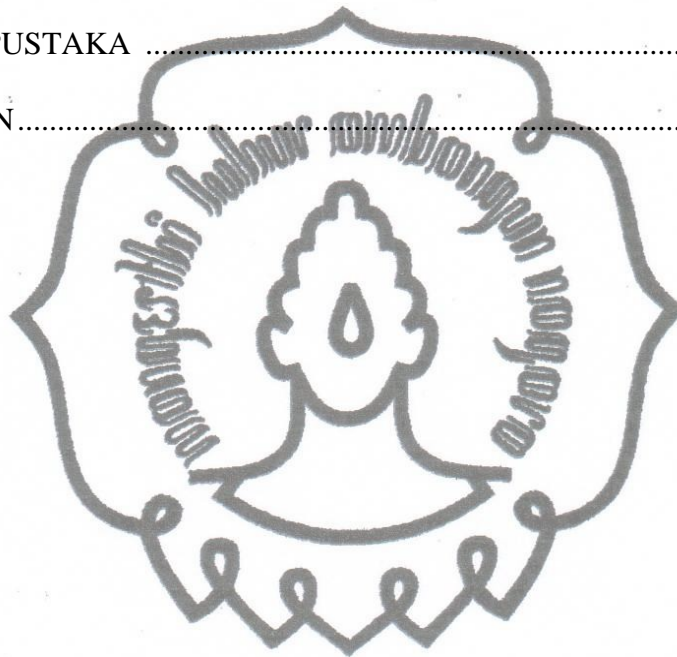
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Pengamatan	5
D. Manfaat Pengamatan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN ...	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Prosedur	6
a. Pengertian Prosedur	6
b. Manfaat Prosedur	6

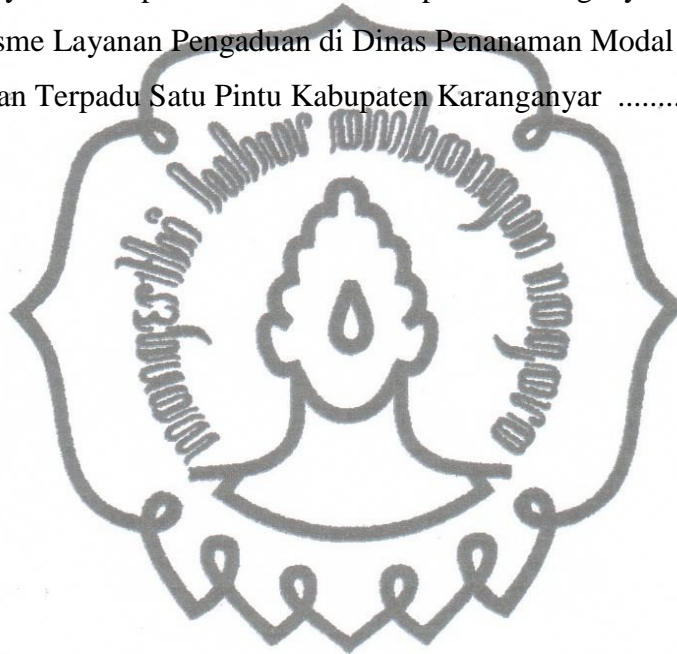
2. Pelayanan	7
a. Pengertian Pelayanan	7
b. Pengertian Pelayanan Publik	7
c. Prinsip atau Azas-Azas Pelayanan Publik	8
d. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	9
e. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik	10
3. Perizinan	11
a. Pengertian Perizinan	11
b. Sifat Izin	12
c. Elemen Pokok Perizinan	14
d. Tujuan Pembuatan Izin	20
4. Prinsip Manajemen Pelayanan	22
5. Prosedur Pelayanan Izin Trayek	22
B. Metode Pengamatan	23
1. Lokasi Pengamatan	23
2. Jenis Pengamatan	23
3. Teknik Pengumpulan Data	24
BAB III DESKRIPSI INSTASI	27
A. Sejarah Singkat	27
B. Visi, Misi, Motto, Tugas Pokok dan Fungsi	27
C. Susunan Organisasi dan Kedudukan	33
D. Tujuan dan Sasaran	35
E. Kepegawaian	35
F. Hari dan Jam Pelayanan	37
G. Jenis Pelayanan dan Standar Waktu Penyelesaian	38
BAB IV PEMBAHASAN	43
A. Prosedur Pelayanan Izin Trayek di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Mengacu pada Beberapa Prinsip Manajemen Pelayanan dan Transparansi Pelayanan Publik	44

B. Kendala dan Solusi dalam Prosedur Pelayanan Izin Trayek di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar	57
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63



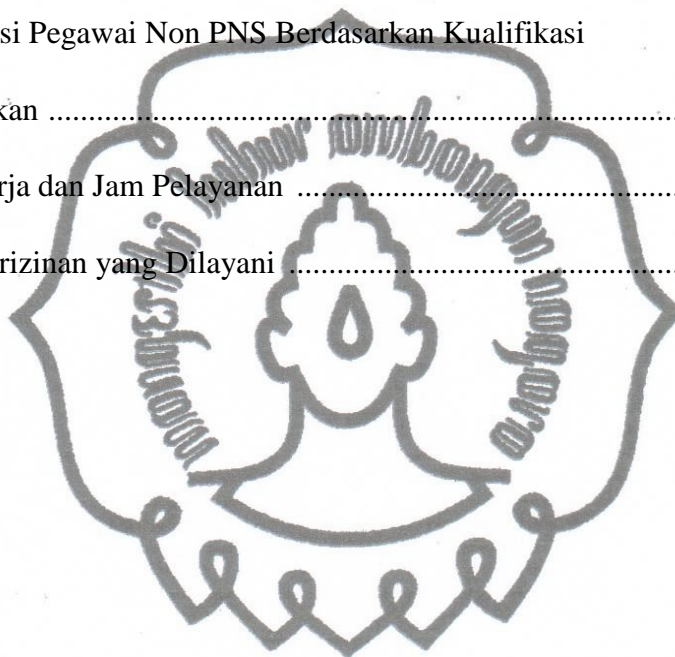
DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar	34
4.1 Mekanisme Penerbitan Izin Trayek di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar	48
4.2 Mekanisme Layanan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar	55



DAFTAR TABEL

3.1 Distribusi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan	36
3.2 Distribusi Pegawai Berdasarkan Golongan	36
3.3 Distribusi Pegawai Non PNS Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan	37
3.4 Hari Kerja dan Jam Pelayanan	37
3.5 Jenis Perizinan yang Dilayani	38



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Tugas
- Lampiran 2 Surat Penerimaan Magang
- Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Magang
- Lampiran 4 Presensi Magang
- Lampiran 5 Form Monitoring Magang
- Lampiran 6 Form Penilaian Magang
- Lampiran 7 Formulir Permohonan
- Lampiran 8 Lembar Kendali
- Lampiran 9 SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah)
- Lampiran 10 Nota perhitungan
- Lampiran 11 Kartu Pengawasan dan SK Izin Trayek
- Lampiran 12 STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
- Lampiran 13 Cek Kendaraan
- Lampiran 14 Jasa Raharja
- Lampiran 15 Rekomendasi Dinas Terkait

ABSTRAK

Febri Ari Safitri, D1515041, PROSEDUR PELAYANAN IZIN TRAYEK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KARANGANYAR, Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Administrasi Program Diploma III, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, 2018, 63 Halaman.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar merupakan sebuah organisasi milik pemerintah yang mempunyai wewenang dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Karanganyar. Prosedur pelayanan yang diselenggarakan meliputi permohonan berkas oleh pemohon, pemrosesan berkas, hingga penerbitan izin. Hal ini sesuai dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*). Khususnya dalam pengamatan ini adalah pemohon izin trayek. Izin trayek wajib dimiliki oleh orang atau badan hukum yang akan menyelenggarakan pelayanan angkutan penumpang umum dalam wilayah daerah Kabupaten Karanganyar.

Indikator yang digunakan dalam pengamatan ini adalah prinsip manajemen pelayanan dan transparansi pelayanan publik yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

Pengamatan ini merupakan pengamatan deskriptif kualitatif dengan mengambil lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil pengamatan mengenai prosedur pelayanan izin trayek di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar terdapat 5 tahapan yaitu : (1) Penyerahan berkas; (2) Pemeriksaan berkas; (3) *Input* data; (4) Pembayaran retribusi; (5) Penerbitan izin trayek. Prosedur tersebut sudah diterapkan dapat diterima baik oleh para pemohon izin trayek. Secara garis besar beberapa indikator dari prinsip manajemen pelayanan dan transparansi pelayanan publik sudah diterapkan dengan baik. Untuk meningkatkan prosedur pelayanan izin trayek, saran perlu peningkatan sosialisasi kepada masyarakat melalui program binaan kepada para penyedia jasa transportasi baik angkot maupun angkudes, agar pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dapat mengetahui dan mengontrol keberadaan penyedia jasa transportasi tetap dapat beroperasi.

Kata Kunci : Izin Trayek, *One Stop Service*, Prinsip Manajemen Pelayanan, Prosedur pelayanan, Transportasi Pelayanan Publik