

LAPORAN TUGAS AKHIR
SISTEM PELAYANAN IZIN PEMASANGAN REKLAME
MELALUI SIPENTOL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN NGANJUK



Disusun Oleh :
DIAH PRAMESTI
D1518026

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (A.Md.) Dalam Bidang Manajemen Administrasi

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
commit to user
2021

PERSETUJUAN

**SISTEM PELAYANAN IZIN PEMASANGAN REKLAME
MELALUI SIPENTOL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN NGANJUK**

Disusun Oleh :

DIAH PRAMESTI

D1518026

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 Juni 2021

Pembimbing,



Irsyadul Ibad, S.AB., M.Ed., M.Si

NIP. 1986091920130201

commit to user

PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas Maret Surakarta



Pada Hari : Jumat

Tanggal : 25 Juni 2021

Disusun Oleh :

DIAH PRAMESTI

D1518026

Panitia Ujian Tugas Akhir	Nama	Tanda Tangan
1. Penguji 1	Chairul Huda Atma Dirgatama, S.Pd., M.Pd NIP. 1992121920200801	
2. Penguji 2	Irsyadul Ibad, S.AB., M.Ed., M.Si NIP. 1986091920130201	

Mengetahui,

Dekan

Sekolah Vokasi



Drs. Santoso Lili Hartanto M. Acc., Ak.

NIP. 196909241994021001

Kepala Program Studi

D3 Manajemen Administrasi



Irsyadul Ibad, S.AB., M.Ed., M.Si

NIP. 1986091920130201

commit to user

PERNYATAAN

Nama : Diah Pramesti

NIM : D1518026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir berjudul “Sistem Pelayanan Izin Pemasangan Reklame Melalui Sipentol pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Nganjuk, 12 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Diah Pramesti

MOTTO

"Lakukanlah yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diri sendiri atas segalanya"

(Magdalena Neuner)

"Kau tak akan pernah menyeberangi lautan sampai kau berani berpisah dengan daratan"

(Christopher Columbus)

"Jangan pernah menunggu. Waktunya tidak akan pernah tepat."

(Napoleon Hill)

"Kau tak pernah tahu nasib lebih buruk macam apa yang telah dihindarkan oleh nasib buruk darimu."

(Cormac McCarthy)

"Berdirilah di depan cermin dan lihatlah seberapa kuatnya dirimu untuk sampai di titik ini. Jangan menunduk ataupun takut, karna hanya dirimu sendirilah yang akan membawamu sampai ke tujuan hidupmu."

(Harianto Wibowo)

"Jadilah baik. Karena kapanpun kebaikan menjadi bagian sesuatu, ia akan membuatnya tampak semakin cantik. Tapi saat kebaikan itu hilang, ia hanya akan menyisakan noda."

(Nabi Muhammad SAW)

commit to user

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, yaitu Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan kepada saya hingga Tugas Akhir ini bisa saya selesaikan. Terimakasih atas pengorbanan, nasihat dan segala doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan. Semoga ini menjadi buah manis bagi Bapak dan Ibu yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi.



commit to user

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul "Sistem Pelayanan Izin Pemasangan Reklame Melalui Sipentol pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Nganjuk". Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
3. Bapak Irsyadul Ibad, S.AB., M.Ed., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memeberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh staf pengajar Program Studi DIII Manajemen Administrasi Fakultas Vokasi Universitas Sebelas Maret.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Nganjuk yang telah memberikan bimbingan selama magang dan membantu proses pengambilan data untuk Tugas Akhir.
6. Seluruh staf pengajar DIII Manajemen Administrasi Universitas Sebelas Maret.
7. Seluruh teman seperjuangan DIII Manajemen Administrasi 2018 yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengenal pribadi-pribadi yang hebat seperti kalian.
8. Teman diskusi (Beta Shalsabilla, Margaretha Septiana dan Puji Setyawati) yang selalu bersedia menjadi tempat berbagi pikiran dan keluh kesah penulis selama menempuh pendidikan di Manajemen Administrasi.

commit to user

9. Sahabat *sugar baby* (Ayu, Isma, Arum, dan Maya) yang telah menemani penulis selama menjadi mahasiswa di Surakarta.
10. Sahabat kontingen (Astrid, Ailiu, Ebtha, dan Intan) yang telah menemani penulis dalam suka maupun duka sejak SMA hingga sekarang.
11. Ridho Fatkhur Rohim yang selalu memberikan dukungan dan doa serta senantiasa ada dalam suka dan duka penulis selama ini.
12. Septa, Reza, Ellysa dan Heru yang setia menemani penulis.
13. Seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan, inspirasi, doa, dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. *Last but not least. I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off and for never quitting.*

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi perbaikan Tugas Akhir ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan dampak positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Nganjuk, 12 Juni 2021



Diah Pramesti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Pengamatan.....	5
D. Manfaat Pengamatan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Sistem	7
2. Pelayanan.....	11
3. Sistem Pelayanan.....	14
4. Pelayanan Publik	14
5. Perizinan	24
6. Reklame	29
B. Metode Pengamatan.....	32
1. Lokasi Pengamatan.....	32
2. Jenis Pengamatan.....	33

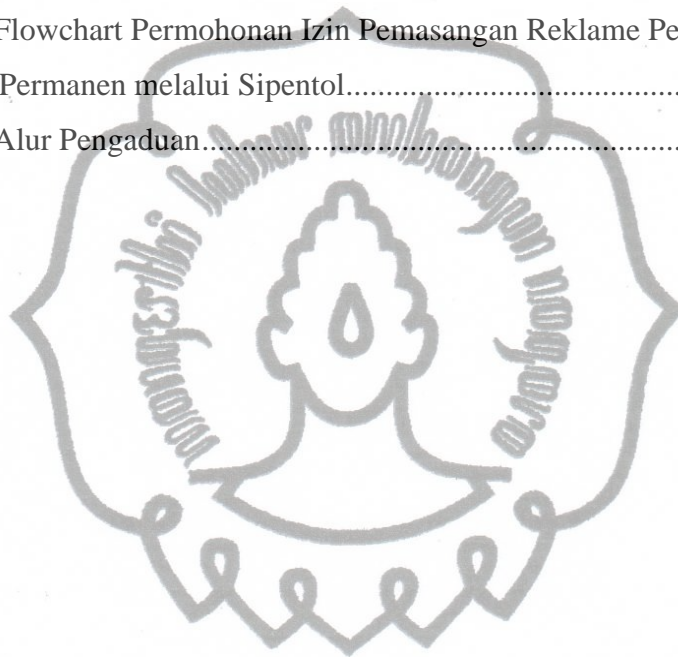
3. Teknik Pengumpulan Data	33
BAB III DESKRIPSI INSTANSI	36
A. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk	36
B. Dasar Hukum Instansi	37
C. Lokasi Instansi	38
D. Jam Operasional	38
E. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Visi dan Misi, Tujuan	38
F. Jenis Pelayanan	40
G. Kepegawaian dan Struktur Organisasi	40
H. Sarana dan Prasarana	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. 14 Komponen Standar Pelayanan	55
B. Asas-Asas Penyelenggaraan Publik	103
C. Kendala	105
BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Halaman Utama Sipentol	56
Gambar 4. 2 Menu Persyaratan Perizinan.....	58
Gambar 4. 3 Dokumen Persyaratan Reklame Non Permanen	59
Gambar 4. 4 Dokumen Persyaratan Reklame Permanen	59
Gambar 4. 5 Contoh Surat Pernyataan	61
Gambar 4. 6 Contoh Blanko Pemasangan Reklame	62
Gambar 4. 7 Halaman Login Menu Izin Online.....	70
Gambar 4. 8 Formulir Pendaftaran Akun.....	73
Gambar 4. 9 Formulir Pendaftaran Jenis Layanan.....	74
Gambar 4. 10 Formulir Pendaftaran Izin Reklame	76
Gambar 4. 11 Halaman Akun Pemohon	77
Gambar 4. 12 Resi Permohonan Perizinan	78
Gambar 4. 13 Halaman Login Backend.....	79
Gambar 4. 14 Halaman Verifikasi Pendaftaran	79
Gambar 4. 15 Halaman Verifikasi Teknis.....	81
Gambar 4. 16 Halaman Validasi Kasi.....	82
Gambar 4. 17 Halaman Validasi Kabid.....	83
Gambar 4. 18 Halaman Persetujuan Sekretaris.....	83
Gambar 4. 19 Halaman Cetak Izin	84
Gambar 4. 20 Preview Cetak SK Izin	85
Gambar 4. 21 Halaman Tanda Tangan SK	86
Gambar 4. 22 Monitoring Berkas Perizinan	103

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kab. Nganjuk	41
Bagan 4. 1 Prosedur Izin Pemasangan Reklame Permanen dan Non Permanen Secara Manual	65
Bagan 4. 2 Flowchart Permohonan Izin Pemasangan Reklame Permanen dan Non Permanen melalui Sipentol.....	67
Bagan 4. 3 Flowchart Permohonan Izin Pemasangan Reklame Permanen dan Non Permanen melalui Sipentol.....	68
Bagan 4. 4 Alur Pengaduan.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Izin Terbit Reklame DPMPTSP Nganjuk.....	3
Tabel 2. 1 Perbandingan Komponen Standar Pelayanan Publik.....	20
Tabel 3. 1 Pegawai Menurut Golongan dan Jabatan.....	51
Tabel 3. 2 Pegawai Menurut Pendidikan (Data Per 31 Desember 2021).....	51
Tabel 3. 3 Pegawai Menurut Eselon (Data Per 31 Desember 2021).....	52
Tabel 3. 4 Kendaraan Operasional DPMPTSP.....	53
Tabel 4. 1 Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan.....	91



commit to user

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Magang
- Lampiran 3 Surat Penyerahan
- Lampiran 4 Surat Tugas
- Lampiran 5 Form Penilaian Magang
- Lampiran 6 Form Monitoring Magang
- Lampiran 7 Presensi Magang
- Lampiran 8 Blanko Izin Pemasangan Reklame
- Lampiran 8 Surat Pernyataan Reklame
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 SK Izin Reklame Permanen
- Lampiran 11 SK Izin Reklame Non Permanen

ABSTRAK

Diah Pramesti, NIM:D1518026. "Sistem Pelayanan Izin Pemasangan Reklame Melalui Sipentol pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk". Tugas Akhir. Surakarta: Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret, Juni 2021.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menyelenggarakan pelayanan publik di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Salah satu produk layanan yang diberikan adalah izin pemasangan reklame. Banyaknya isu-isu mengenai maraknya reklame ilegal/tidak berizin salah satunya disebabkan karena kurangnya keterbukaan informasi mengenai proses izin pemasangan reklame. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Nganjuk membuat inovasi baru, yaitu Sipentol (Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Online).

Pengamatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. Metode pengamatan yang digunakan, yaitu observasi berperan aktif. Penulis ikut terlibat secara langsung dalam kegiatan yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pelayanan. Sementara itu, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi secara langsung, mengkaji dokumen dan arsip serta triangulasi.

Hasil dari pengamatan ini adalah sistem pelayanan izin pemasangan reklame melalui Sipentol telah memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk layanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dasar hukum; sarana dan prasarana; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan evaluasi kinerja pelaksana. Selain itu, pelaksanaan pelayanan izin pemasangan reklame mengacu pada asas-asas pelayanan publik yang meliputi asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan izin pemasangan reklame, yaitu kendala dari aspek *software* yang meliputi fitur pesan otomatis tidak berfungsi dengan baik; kurangnya informasi terkait mekanisme, biaya, jam pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan serta standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan; dan aspek peralatan yaitu kurangnya komputer dan *printer* yang dapat digunakan di Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kata Kunci: Sistem, pelayanan, izin, reklame, Sipentol