PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN PERIZINAN DI KABUPATEN CILACAP

(Studi Kasus Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu)

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna

Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Disusun Oleh:

Hanif Dewi Wardhani

NIM. 08401244039

PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN DAN HUKUM

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2012

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **"PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN PERIZINAN DI KABUPATEN CILACAP (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)"** yang disusun oleh **HANIF DEWI WARDHANI, NIM 08401244039** ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 10 September 2012

Pembimbing

Dr. Sunarso, M.Si

NIP. 19600521 198702 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HANIF DEWI WARDHANI

NIM : 08401244039

Jurusan : Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum

Menyatakan dengan ini, bahwa skripsi saya berjudul "PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN PERIZINAN DI KABUPATEN CILACAP (Studi Kasus Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu)" adalah benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 11 September 2012

Yang menyatakan,

Hanif Dewi Wardhani

NIM 08401244039

iii

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul " PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN PERIZINAN DI KABUPATEN CILACAP (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)" ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 28 September 2012 dan dinyatakan lulus.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Cholisin, M.Si	Ketua Penguji	.....	15-10-2012
Eny Kusdarini, M.Hum	Penguji Utama	.....	15-10-2012
Suyato, M.Pd	Sekretaris Penguji	.....	15-10-2012
Dr. Sunarso, M.Si	Penguji Pendamping	.....	15-10-2012

Yogyakarta, Oktober 2012
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,

Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag
NIP. 19620321 198903 1 001

iv

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (Q.S. Al Insyirah:6-8)

Doa adalah senjata (alat kerja) orang beriman (Nabi Muhammad SAW)

Semua impian dan rencana, semua yang kita lakukan dan semua kesulitan dan tantangan adalah proses pencerahan dan peningkatan kemampuan kita untuk menaiki ke kehidupan yang lebih baik

(Mario Teguh)

Tak pernah berpikir untuk menjadi yang terbaik, tetapi ingin selalu berusaha melakukan yang terbaik dalam segala kesempatan untuk mewujudkan mimpi-mimpi

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillahirahmanirrohiim

Alhamdullilah puji syukur atas segala nikmat yang telah Allah SWT berikan kemudahan, atas kesulitan yang dihadapi sehingga semua dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan teruntuk:

Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Djoko Suprijanto dan Ibu Sri Nganatun yang selalu memberikan dan mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, dan tak pernah henti berdoa untuk kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini, semoga aku selalu bisa membahagiakan dan membuat bapak dan ibu bangga. Amin Ya Robbalalamin.

Kakakku tersayang mba Winda Eka Trisnanti, A.Md yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta selalu mendengarkan keluh kesahku, semoga aku bisa menjadi adik terbaik untukmu.

Untuk almamaterku:

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)

PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN PERIZINAN

DI KABUPATEN CILACAP

(Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)

Oleh

Hanif Dewi Wardhani

NIM. 08401244039

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan (1) pelaksanaan proses perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap, (2) berbagai hambatan yang dihadapi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam proses perizinan, (3) upaya yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam proses perizinan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan penentuan subjek penelitian mengggunakan teknik *purposive* yang terdiri dari Kepala Sub Bagian Perencanaan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap, Kepala Sub Bagian Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap, seorang petugas pelayanan perizinan IMB dan izin lokasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap, seorang petugas pelayanan perizinan izin reklame dan izin gangguan, dan lima orang perwakilan dari masyarakat. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi, teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi, dan teknik analisi datanya mencakup reduksi data, unitisasi dan kategorisasi data, display data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) bahwa pelayanan publik dalam proses pengurusan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam hal prosedur dalam pelayanan perizinan IMB, SIUP, izin lokasi, izin gangguan, dan izin reklame sudah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan (2) Kendala yang dihadapi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap yaitu arana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan perizinan seperti komputer mengalami kerusakan, kurang lengkapnya persyaratan administrasi pemohon, adanya keterbatasan pegawai dalam memanfaatkan teknologi modern; (3) upaya-upaya yang dilakukan yaitu mensosialisasikan informasi mengenai prosedur pelayanan perizinan dan persyaratan setiap perizinan melalui website di http://www.kpptkabclp.go.id dan membagikan selebaran-selebaran ke masyarakat, memberikan kuisioner mengenai kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pelayanan Publik Dalam Proses Pengurusan Perizinan di Kabupaten Cilacap (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)". Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi sebagian persyarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dan menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, pengarahan, serta saran yang telah diberikan terutama kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Rohmat Wahab, M.Pd, M.A selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta,
2. Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial beserta staf yang telah berkenan memberikan izin penelitian penulisan skripsi ini.
3. Dr. Samsuri, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum atas arahan demi kemajuan mahasiswa dan jurusan.
4. Ekram Pawiroputro, M.Pd, selaku penasehat akademik yang selalu menasehati dan memotivasi dalam bimbingan akademik di setiap semester.
5. Dr. Sunarso, M.Si selaku pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing dan memotivasi agar selalu semangat.
6. Ibu Eny Kusdarini, M.Hum selaku narasumber merangkap sebagai penguji utama yang telah memberikan masukan kepada penulis demi kelayakan dalam penulisan skripsi ini.

7. Cholisin, M.Si selaku ketua penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Suyato, M.Pd selaku sekretaris penguji yang telah memberikan saran dan kritiknya dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang ada di Jurusan PKnH yang selalu memotivasi dalam proses pembelajaran.
10. Budi Harsono, SE selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap yang telah bersedia memberikan informasi dalam penelitian ini.
11. Ibu Diah Ristyowati, S.Si selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap yang telah bersedia memberikan informasi dalam penelitian ini.
12. Ibu Listina A dan Bpk Tomo selaku petugas di Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap.
13. Sahabat seperjuanganku Nita Puspita Dewi yang selalu memberikan motivasi dan semangat buat aku dalam penyusunan skripsi ini, jangan pernah berhenti untuk mengingatkan aku.
14. Sahabat-sahabatku Yeny, Hariyadi, Prima Pratiwi, Luky Feri, Anif, Rara, Herlina, Najib, Eka, Hesti, serta Teman-teman PKnH NR 2008 terima kasih untuk persahabatan selama ini, selalu dukung dan meberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kebaikan skripsi ini sangat penulis harapkan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Oktober 2012

Penulis

Hanif Dewi Wardhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……... i

HALAMAN PERSETUJUAN …….. ii

HALAMAN PERNYATAAN …… iii

HALAMAN PENGESAHAN …… iv

MOTTO ……... v

HALAMAN PERSEMBAHAN …… vi

ABSTRAK …….. vii

KATA PENGANTAR …… viii

DAFTAR ISI …… xi

DAFTAR TABEL …… xiv

DAFTAR BAGAN …… xv

DAFTAR LAMPIRAN …… xvi

BAB I PENDAHULUAN …….. 1

A. Latar Belakang Masalah ……... 1

B. Identifikasi Masalah ……. 13

C. Pembatasan Masalah……. 14

D. Rumusan Masalah …… 15

E. Tujuan Penelitian ……. 15

F. Manfaat Penelitian …… 16

G. Batasaan Istilah……. 17

BAB II KAJIAN TEORI …….. 20

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik 20
1. Pengertian Pelayanan …….. 20
2. Pengertian Publik ……. 21
3. Pengertian Pelayanan Publik …… 21
4. Asas Pelayanan Publik …… 23
5. Standar Pelayanan Publik ……... 24
6. Kualitas Pelayanan Publik ……... 25

7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik…… 26
B. Tinjauan Tentang Birokrasi …… 29
1. Pengertian Birokrasi …….. 29
2. Kategori Birokrasi…… 31
3. Kinerja Birokrasi Publik …… 32
4. Birokrasi dan Fungsi Pelayanan……. 33
5. Reformasi Birokrasi ……..…….. 34
6. *Public Service* Sebagai Fungsi Pelayanan Pemerintah ……... 36

C. Tinjauan Tentang Perizinan……. 37

1. Pengertian Izin……. 37
2. Unsur-unsur Perizinan……. 40
3. Prosedur dan Persyaratan Perizinan …… 44
4. Fungsi dan Tujuan Pemberian Izin…….. 45

BAB III METODE PENELITIAN……... 49

A. Tempat dan Waktu Penelitian…….. 49
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian……... 49
C. Subjek Penelitian…….. 50
D. Teknik Pengumpulan Data……... 51
1. Wawancara …… 51
2. Dokumentasi …….. 53
3. Observasi …… 53
E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data……. 54
F. Teknik Analisis Data…… 56
1. Reduksi Data …….. 56
2. Unitisasi dan Kategori Data …… 57
3. Display Data …… 57
4. Pengambilan Kesimpulan …… 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ……. 60

A. Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu ……. 60
1. Deskripsi Wilayah Penelitian ……. 60
2. Profil Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu …… 63
3. Susunan Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu …….. 64
4. Visi dan misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu …… 65
5. Jenis-jenis Perizinan dan Persyaratan Administrasi …… 66
B. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu …… 72
1. Prosedur Pelayanan ……. 72
2. Waktu Penyelesaian Perizinan …… 78
3. Biaya Perizinan …… 83
4. Sarana dan Prasarana ……84
C. Hambatan-hambatan dalam Proses Pelayanan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap……..... 89

D. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan dalam Proses Pelayanan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap…91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan ……. 97
B. Saran …… 100

DAFTAR PUSTAKA…….. ……. 101

LAMPIRAN……... 104

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Kabupaten Cilacap ……... 61

2. Waktu Penyelesaian Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap…… 80

3. Jumlah Penerbitan Perijinan ……... 121

DAFTAR BAGAN

Bagan Halaman

1. Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap…….....64

2. Alur Proses Perizinan …….…….. 76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	104
2. Transkip Wawancara	107
3. Tabel Jumlah Penerbitan Perizinan	121
4. Contoh-contoh Formulir Perizinan	122
5. Surat-surat Izin Penelitian	147
6. Dokumentasi	154