

**INOVASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BOYOLALI**



Disusun oleh :

NUR AZIZAH

D0113071

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi

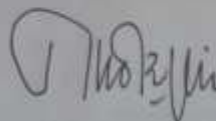
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Mengetahui,

Pembimbing





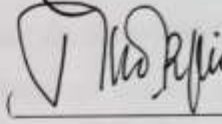
Dra. Sudaryanti, M.Si

NIP. 195704261986012002

HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 14 September 2017
Panitia Penguji :

1. Drs. Suryatmojo, M.Si (Ketua) 
NIP. 195308121986011001
2. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si (Sekretaris) 
NIP. 196010091986011001
3. Dra. Sudaryanti, M.Si (Penguji) 
NIP. 195704261986012002

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi yang berjudul : Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seijin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikan pada jurnal ilmiah yang diterbitkan Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, September 2017



Nur Azizah

D0113071

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah: 6)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

“Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya”

(Abraham Lincoln)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan doa.
2. Adik tersayang yang selalu memberikan semangat.
3. Kekasih tercinta yang selalu menemani, memberi dukungan, semangat dan doa.
4. Teman-teman dan sahabatku yang senantiasa memberikan semangat.
5. Almamaterku tercinta, Universitas Sebelas Maret.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusunan laporan skripsi ini kepada :

1. Dra. Sudaryanti M.Si selaku pembimbing skripsi yang meluangkan waktu dan selalu memberikan pengarahan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Drs. Sudarmo, M.A.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan akademik kepada penulis.
5. Seluruh Dosen program studi Ilmu Administrasi Negara.
6. Drs. Eko Nugroho, MM selaku Kepala Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Boyolali yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian.
7. Ibu Zulia Purwanti, SE.MM selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Dokumentasi DPMPTSP Kabupaten Boyolali yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian.
8. Kepala, Sekretaris serta Pegawai DPMPTSP Kabupaten Boyolali yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian.

9. Bapak dan Ibuku tercinta. Terimakasih untuk pengorbanan, nasehat, dukungan, dan do'a yang tiada henti-hentinya.
10. Adikku tersayang, yang selalu membantu dan memberi semangat serta do'a.
11. Kekasih tercinta Slamet Rohmadi yang selalu membantu, menemani dan memberikan semangat, motivasi, dukungan serta doa.
12. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
13. Calon mertua beserta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan do'a.
14. Harum, Erin, dan Lulu yang telah memberikan dukungan, bantuan dan pencerahan.
15. Rumpity (Lidya, Lulu, Martha, Intan, Monique, Harum, Alvita) yang telah memberikan semangat dan doa.
16. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara 2013, khususnya kelas A atas pengalaman yang selama ini telah diberikan.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 7 September 2017

Nur Azizah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Landasan Teori	22
1. Pelayanan Publik	22
2. Inovasi Pelayanan Publik	31
a. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	31
b. Jenis Inovasi Pelayanan Publik.....	33
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi	38
C. Kerangka Berfikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42

B. Lokasi Penelitian	42
C. Sumber Data	43
D. Teknik Pemilihan Informan	44
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Aspek Yang Dianalisis	47
G. Validitas Data	48
H. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	53
1. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali	53
2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali	54
3. Sumber Daya Manusia	91
B. Gambaran Umum Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali	92
C. Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali	101
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali	142
BAB V PENUTUP	149
A. Kesimpulan.....	149
B. Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik	35
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Boyolali.....	57
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupeten Boyolali	96
Gambar 4.3 Perizinan Online	105
Gambar 4.4 Alur Perizinan Online	105
Gambar 4.5 Peta Potensi Investasi	108
Gambar 4.6 <i>Touchscreen</i> Informasi Perizinan.....	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Ke Ombudsman RI Tahun 2013-2016.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengaduan berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2014-2016.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..	19
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai berdasarkan Jabatan atau Eselon.....	92
Tabel 4.2 Waktu dan Biaya Perizinan.....	98
Tabel 4.3 Target dan Pendapatan Izin Gangguan	100
Tabel 4.4 Target dan Pendapatan Izin Mendirikan Bangunan.....	100
Tabel 4.5 Tipologi Inovasi	127
Tabel 4.6 Level Inovasi.....	137
Tabel 4.7 Kategori Inovasi.....	141
Tabel 4.8 Inovasi dilihat dari Tipologi, Level dan Kategori Inovasi.....	141

ABSTRAK

Nur Azizah. D0113071. Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2017. 154 halaman.

Pelayanan publik menjadi isu yang mendapat perhatian dari pemerintah. Masih banyak permasalahan yang terjadi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini khususnya pelayanan perizinan. Untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan inovasi pelayanan publik. Boyolali khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali memiliki pelayanan publik yang baik hal ini ditunjukkan dengan mendapat penghargaan juara tiga nasional pelayanan terpadu satu pintu. Selain itu, dengan adanya penghargaan DPMPTSP Kabupaten Boyolali yang masuk ke dalam TOP 99 inovasi pelayanan publik menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Boyolali telah melakukan inovasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Boyolali dan faktor-faktor pendukung serta penghambat inovasi-inovasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Boyolali dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh melalui wawancara langsung, observasi dan studi dokumen. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive* dikombinasikan dengan *snowball*. Untuk memenuhi reliabilitas dan validitas data digunakan triangulasi data. Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan model Analisis Interaktif (Miles-Huberman)

Hasil penelitian ini yaitu inovasi yang ada didalam penyelenggaraan perizinan DPMPTSP Kabupaten Boyolali adalah Perizinan Paralel, Perizinan Online, *QR Code*, *Sms Gateway*, *Gis Survey*, Peta Potensi Investasi, *E-document* dan *Touchscreen* Informasi Perizinan. Jenis inovasi dilihat dari tipologi inovasi, Perizinan Paralel merupakan inovasi proses pelayanan. Perizinan Online, *QR Code*, *Sms Gateway*, *Gis Survey*, Peta Potensi Investasi dan *E-document* masuk kedalam inovasi metode pelayanan. *Touchscreen* informasi perizinan masuk ke dalam inovasi produk pelayanan. Dilihat dari level inovasi, semua inovasi DPMPTSP masuk kedalam inovasi inkremental. Dilihat dari kategori inovasi, semua inovasi DPMPTSP Kabupaten Boyolali masuk ke dalam *sustaining innovation*. Disamping itu, didalam pelaksanaan inovasi terdapat faktor yang mempengaruhi inovasi dilihat dari tingkat lingkungan, tingkat organisasi, karakteristik inovasi dan tingkat individu dimana faktor-faktor tersebut dapat mendukung maupun menghambat pelaksanaan inovasi penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Boyolali.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Perizinan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

Nur Azizah. D0113071. *Innovation Licensing Service of Investment Departement and One Stop Service of Boyolali Regency. Thesis. Study Program of Public Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University Surakarta. 2017. 154 pages.*

Public service becomes an issue that gets the attention of the government. There are still many problems that occur in the implementation of public service at this time especially licensing services. To improve the service can be done with the innovation of public service. Boyolali especially the Investment Department and One Stop Service (DPMPTSP) Boyolali Regency has a good public service this is indicated by awarded the national champion three one-stop service. In addition, with the award DPMPTSP Boyolali Regency who entered into TOP 99 Public services innovation shows that DPMPTSP Boyolali Regency has been innovating. The purpose of this study is to know the innovation of licensing service in the DPMPTSP Boyolali Regency and the factors supporting and inhibiting these innovations.

This research was conducted at Department of Investment and One Stop Service of Boyolali Regency with qualitative descriptive research method. Data sources were obtained through direct interviews, observation and document studies. Selection of informants was done by purposive technique combined with snowball. To meet the reliability and validity of the data used triangulation data. Data analysis techniques performed using Interactive Analysis model (Miles-Huberman)

The result of this research is the innovation in the licensing of DPMPTSP of Boyolali Regency is parallel licensing service, online licensing, QR Qode, Sms gateway, Gis survey, investment potential map, e-document and touchscreen licensing information. This type of innovation is seen from the typology of innovation, parallel licensing service innovation is an innovation service process. Online licensing, QR Qode, Sms gateway, gis survey, Map Investment potential and e-document entry into service method innovation. Touchscreen licensing information is product service innovation. Viewed from the level of innovation, all DPMPTSP innovations enter into incremental innovation. Viewed from the category of innovation, all the innovations DPMPTSP Boyolali Regency into sustaining innovation. Besides, in the implementation of innovation, there are factors influencing the innovation seen from the level of environment, organizational level, innovation characteristic and individual level where these factors can support or hinder the implementation of the implementation of licensing service in DPMPTSP Boyolali Regency.

Key Word : *Innovation, License service , One Stop Service*