

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN PENDIRIAN
USAHA RUMAH MAKAN
(STUDI DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA KOTA BATU)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :
KORNELIS A. AGUNG
NIM 2016210091**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2021**

RINGKASAN

Layanan adalah penyelenggaraan atau pengumpulan yang memenuhi kebutuhan layanan setiap orang dan penduduk atas produk, fasilitas, atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam laporan ini, layanan publik yang berkaitan dengan izin perusahaan restoran dijelaskan dan dianalisis serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan persyaratan layanan publik terkait izin usaha restoran diidentifikasi dan dianalisis.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penentuan informan penelitian menggunakan *purposive sampling*. Kepala, pekerja, dan pengusaha merupakan bagian dari informan. Peneliti sendiri dengan bantuan panduan wawancara adalah alat kunci dalam analisis ini. Data dievaluasi berdasarkan eliminasi data, penyajian data, dan kesimpulan Miles dan Huberman (Sugiyono 2015: 246). Triangulasi teknis adalah metode validitas data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan publik Badan Penanaman Modal Kota Batu untuk izin restoran telah berjalan dengan baik.. Hal itu dibuktikan dari adanya sistem yang berbasis online OSS (Online Single Submission) dari pemerintah pusat sehingga masyarakat dengan mudahnya mendaftar izin usaha dengan memanfaatkan alat teknologi melalui www.oss.go.id.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Perizinan Terpadu

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagi pejabat terpilih sebagai pegawai negeri dan pegawai negeri, pelayanan adalah misi utama. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka yang membutuhkan pelayanan tersebut, maka pengelola pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan konsep, kriteria, modalitas penyampaian, dan biaya. Sebagai penyedia layanan, pemerintah harus meningkatkan penyelenggaraan layanan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat untuk menilai efektivitas program publik aparatur pemerintah. Kualitas layanan yang dipublikasikan sebagai jaminan keandalan penerima layanan harus tersedia untuk setiap penyelenggara layanan publik. Persyaratan mutu merupakan ukuran yang harus diikuti oleh dan / atau pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik sebenarnya merupakan perhatian yang sangat strategis karena tidak dapat diterima oleh masyarakat yang membutuhkan mengingat konsistensi hasil administrasi, khususnya di bidang pelayanan publik. Keadaan bahwa seluruh aparatur pemerintah menyediakan pekerjaan umum sebagai layanan kolektif, bahkan yang berkaitan dengan hak atau keinginan penduduk, sehingga tidak memenuhi tuntutan masyarakat masih belum terpenuhi. Munculnya jenis pengaduan masyarakat, baik yang dikirim secara pribadi maupun melalui media sosial, menunjukkan bahwa kondisi pelayanan publik birokrasi pemerintah masih kurang memadai.

Di sini, ia juga memeriksa program perizinan negara bagian, yang hingga saat ini terlihat agak membingungkan, terutama dengan harga kota yang tinggi, lama, dan tidak pasti, yang menimbulkan keluhan dari banyak orang tentang persyaratan perizinan. Ini juga merupakan cerminan dari buruknya pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut

tentunya berdampak besar pada bidang ekonomi pemerintahan, seperti investasi yang lesu.

Salah satu keberhasilan pemerintah dalam menangani setiap masalah dapat diukur dari keberhasilan layanan yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri, tetapi seringkali pemerintah juga tidak dapat memberikan layanan publik yang maksimal karena prosedur birokrasi yang rumit. Pelaksanaan program-program pemerintah yang dirasakan masyarakat juga belum maksimal, seperti para sarjana mencermati pelayanan izin mendirikan bangunan, misalnya. Keprihatinan publik tentang perilaku pejabat dalam pemberian layanan.

Pelayanan perizinan satu atap (program satu atap) ini mengurangi waktu penerbitan lisensi. Penjelasannya adalah pemasukan data hanya sekali dan administrasi dapat dilakukan secara bersamaan dengan pengendalian administrasi berbasis teknologi informasi. Organisasi pelayanan terpadu dapat dibentuk dalam satu pendirian dan semua izin dan non izin dapat diterbitkan di bawah yurisdiksi Kabupaten / Kota. Salah satu produk dari Dinas Penanaman Modal PT Batu (BPM PT BATU), pelayanan masyarakat dalam mendirikan sektor restoran ini diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dengan cara meningkatkan investasi dengan lebih menitikberatkan pada posisi mikro, kecil dan menengah. perusahaan berukuran.

Terciptanya sektor industri atau pariwisata saat ini berkembang sangat pesat di kota Batu Jawa Timur, dimana pariwisata kota ini terkenal dengan ribuan pengunjungnya baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Perkembangan sedang dilakukan untuk menarik pengunjung dan pengembang dari industri manufaktur dan rekreasi. Hal tersebut menjadikan Kota Batu dalam bidang pariwisatanya semakin maju.

Masyarakat juga tentunya membutuhkan sumber daya tambahan yang ditawarkan oleh pemerintah, khususnya perizinan masyarakat untuk pengembangan pelayanan prima, serta pengelolaan perizinan yang efisien, efektif, dan tepat sasaran. Perkembangan yang meningkat baik di sektor manufaktur maupun pariwisata di Kota Batu secara tidak langsung turut pula meningkatkan permohonan otorisasi pendirian perusahaan restoran dengan harapan tercapainya operasional yang dinamis, tanggap, cepat, dan obyektif.

Oleh karena itu, dengan adanya program perizinan Badan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu (BPM PT BATU) diharapkan pelayanan perizinan khususnya dalam pemberian izin mendirikan usaha restoran dapat berjalan dengan baik yaitu sesuai dengan persyaratan pelayanan dan diterbitkan sebagai jaminan kepastian penerima layanan. Sehingga pelayanannya bisa dikatakan berkualitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang “**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERKAIT IZIN PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN DI KOTA BATU**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil oleh peneliti yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan standar pelayanan publik terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan publik terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan standar pelayanan publik terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan publik terkait Izin Pendirian Usaha Rumah Makan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu.

1.4. Manfaat penelitian.

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait perizinan pendirian restoran untuk penelitian administrasi publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan akan meningkatkan kesadaran peneliti dan berkontribusi dalam mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja administrasi publik.

- b. Bagi Badan Penanaman Modal Perizinan Terpadu Kota Batu.

Sebagai umpan balik dan pertimbangan dalam penerapan perizinan tingkat perusahaan restoran untuk standar pelayanan pangan dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan: Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, Dedy., dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : ALFABETA.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Peraturan Perundang-undangan :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.
- Undang-undang Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Standar Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No.63 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Penjamah makanan menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 1098 tentang *hygiene* Rumah Makan dan Restoran.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 715/Menkes/SK/V/2003 tentang Persyaratan *Hygeiene* Sanitasi Jasa Boga.

Internet :

- http://sippm-unas.ac.id/page/download.php?path=./siles/ip-pc_pengabdian-masyarakat/&file=96_sosialisasi_2-pdf, (diakses 25 Oktober 2019)
- <http://siap.batukota.go.id/online>, diakses 10 Agustus 2020

Jurnal :

- Regina Fitriani Rendo, Anisa Purwaningsih. 2019, "*Kualitas Pelayanan Penerbitan Akte Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang*. Jurnal Volume 8 Nomor 3 (2019) (<http://www.publikasi.unitri.ac.id>, diakses 24 Agustus 2020).

- Takumansang, Chintya Melissa. 2013. “*Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado*”. Jurnal Volume II Nomor. 4.
- Muaropah. 2013. *Studi tentang pelayanan pemberian surat izin usaha perdagangan (SIUP) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan*”. Dalam e-Jurnal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 4: Universitas Mulawarman.
- Oktariyanda Trena Aktiva, Zauhar Soesilo, Rochmah Siti. 2013. “*Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal*”. Dalam Jurnal Wacana, Vol.16, No.4. Malang: Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Negara