

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN SATU PINTU “*ONE STOP SERVICE*” DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT)
KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi
Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



DHANY HAMDANY
2007/84307

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : **Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*)
Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Kppt) Kota
Bukittinggi**

Nama : **Dhany Hamdany**

TM/NIM : **2007/84307**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

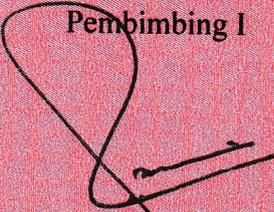
Jurusan : **Ilmu Sosial Politik**

Fakultas : **Ilmu Sosial**

Padang, 22 April 2014

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Drs. Ideal Putra, M. Si
NIP.196307231986021001

Pembimbing II



Dra. Al Rafni, M. Si
NIP.196802121993032001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

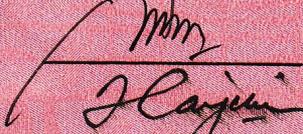
Pada hari Selasa 22 April 2014 Pukul 08.00 s/d 09.00 WIB

**PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (*ONE STOP SERVICE*) DI KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPPT)
KOTA BUKITTINGGI**

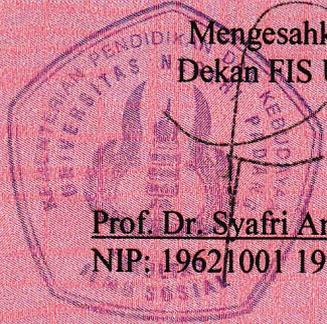
Nama : Dhany Hamdany
TM/NIM : 2007/84307
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 22 April 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Ideal Putra, M. Si	
Sekretaris	: Dra. Al Rafni, M. Si	
Anggota	: Afriva Khaidir, SH, M. Hum, MAPA, Ph. D	
Anggota	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M. Si	
Anggota	: Drs. Syakhwan Lubis	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP


Prof. Dr. Syafri Anwar, MP.d
NIP: 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhany Hamdany
NIM : 2007/84307
Tempat/Tanggal Lahir : Korong Tabik, 02 Maret 1990

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul: Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 22 April 2014

Saya yang menyatakan,



Dhany Hamdany
84307/2007

ABSTRAK

Dhany Hamdany : TM/NIM : 2007/ 84307, Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu (*one stop sevice*) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) sebagai lembaga yang berfungsi sebagai One Stop Service (OSS) Kota Bukittinggi yang melayani perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen izin Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan satu pintu di KPPT Kota Bukittinggi dalam hal pelayanan pengurusan izin di Kota Bukittinggi, kendala yang dihadapi, dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang menggambarkan keadaan nyata. Sumber datanya meliputi data primer yang diperoleh melalui proses wawancara dan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Metode penarikan informan yang digunakan bersifat purposive yaitu dengan memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Teknik pengumpulan data adalah dengan cara wawancara dan dokumentasi. Uji validitas data menggunakan teknik triangulasi data yaitu menguji data yang sejenis dari berbagai sumber. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan Teknik Analisis Interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan satu pintu di KPPT Kota Bukittinggi sudah sangat membantu dalam hal mekanisme pelayanan, dapat dilihat dari penerapannya pada asas dan prinsip pelayanan terpadu satu pintu yang sudah terlaksana dengan baik. Pelaksanaan asas dan prinsip pelayanan terpadu satu pintu dapat dilihat pada SOP teknis yang sudah ada dan dapat dilihat langsung oleh masyarakat yang ingin mengurus izin. Kendala yang ditemui dilapangan terdapat di bidang SDM, Informasi dan sosialisasi, sarana pendukung lainnya. Upaya yang dilakukan oleh KPPT yaitu menambah kuota SDM yang kompeten di bidangnya, meningkatkan koordinasi dengan dinas-dinas terkait yang melakukan survey kelengkapan, serta mengajukan permintaan kelengkapan sarana pada RKA tahun berikutnya agar sarana dan prasaranan yang ada dilengkapi oleh pemerintah kota.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (ONE STOP SERVICE) DI KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPPT) KOTA BUKITTINGGI**”.

Shalawat beriring salam penulis hadiahkan buat Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.si. Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik.

3. Ibuk Heni Muchtar, S.H. M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik dan Pembimbing Akademik
4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M.Si, Bapak Drs. Syakwan Lubis, dan Bapak Afriva Khaidir, SH., M. Hum., MAPA, Ph. D selaku sebagai penguji..
5. Bapak Drs. Ideal Putra, M. Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Dra. Al Rafni, M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di program studi Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan yang bernilai.
8. Bapak Ir. Jhonny. selaku Kepala KPPT Kota Bukittinggi dan semua pegawai di KPPT Kota Bukittinggi yang telah membantu dan memberikan penulis kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di KPPT Kota Bukittinggi.
9. Masyarakat yang membayar pajak di KPPT Kota Bukittinggi.
10. Teristimewa buat kedua orang tuaku tercinta Mama dan Papa serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berprestasi dan dengan doa, semangat, serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

11. Rekan-rekan Administrasi Negara angkatan 2007 dan kakak-kakak dan abang-abang dan adik-adik Administrasi Negara angkatan yang telah membantu penulis memberikan kritik dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta semua teman-temanku yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan sebuah karya ilmiah. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, April 2014

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah.....	7
C. Fokus Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	10
1. Kajian teoritis.....	10
A. Konsep Pelayanan Publik.....	10
a. Pengertian Pelayanan publik	10
b. Jenis-jenis Pelayanan Publik	11
c. Asas-asas Pelayanan publik.....	14
d. Prinsip-prinsip pelayanan publik	16
e. Standar pelayanan publik	18
f. Transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.....	19
B. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu.....	25
C. SOP (Standar Operasional Prosedur).....	39
a. Pengertian SOP	39
b. Prinsip penyusunan SOP	40
c. Syarat Pelaksanaan SOP.....	41
D. Konsep Kendala	42
E. Upaya dalam mengatasi kendala pelayanan satu pintu.....	43
F. Penelitian relevan.....	46
2. Kerangka Konseptual	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian	51
C. Informan Penelitian	51
D. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	52
E. Uji Keabsahan Data.....	55
F. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	58
1. Temuan Umum	58

a. Gambaran Umum Kota Bukittinggi	58
b. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi	65
2. Temuan Khusus.....	83
a. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di KPPT Kota Bukittinggi	83
b. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu	106
c. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala.....	110
3. Pembahasan	117
a. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di KPPT Kota Bukittinggi	117
b. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu	122
c. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala.....	123
BAB V PENUTUP	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran	129

DAFTAR PUSTAKA

DATAR TABEL

Tabel 1.3.....	52
Tabel 2.4.....	61
Tabel 3.4.....	64
Tabel 4.4.....	80
Tabel 5.4.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1.....	49
Gambar2.4.....	67
Gambar3.4.....	71
Gambar4.4.....	84
Gambar5.4.....	94
Gambar6.4.....	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era reformasi ini, kebutuhan masyarakat akan transparansi pelayanan pemerintah sangatlah penting diperhatikan. Perkembangan teknologi informasi menghasilkan titik cerah bagi masyarakat dalam memperoleh kenyamanan dalam pelayanan. Selain itu pelayanan yang baik juga membantu pemerintah dalam memperoleh masukan dari masyarakat. Penggunaan konsep pelayanan yang baik ini membangun suatu sistem antara masyarakat dengan pemerintahan yang dikenal dengan sebutan *Pelayanan Publik*.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik pada dasarnya adalah upaya untuk memberikan seluruh kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun non-jasa. Hal itu di atur dalam undang-undang sebagai kewajiban dari pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dengan urusan pemerintahan yang ada. Pelayanan yang diberikan pemerintah secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat merupakan objek dan sekaligus subjek dari pembangunan yang dilakukan pada semua aspek yang ada baik dalam pemerintahan maupun dalam masyarakat. Pemerintah merupakan sumber layanan publik, karena pemerintah lah yang memproduksi, mendistribusikan, dan menjual barang ataupun jasa kepada masyarakat.

Layanan publik yang berfungsi memenuhi setiap kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum, jalan raya, listrik, telepon dan lain-lain. Layanan publik merupakan hak dan kebutuhan dasar setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Masalah pelayanan memiliki peranan yang sangat penting karena menyangkut kepentingan umum.

Perkembangan kondisi masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan menyebabkan semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat sehingga masyarakat cenderung lebih kritis dan bijak dalam menanggapi suatu masalah. Hal ini menyebabkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupannya bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk menyatakan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat menjadi semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap hal yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Menyikapi kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat menyesuaikan diri terhadap kondisi ini dengan cara memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Demi mencapai sebuah pelayanan prima institusi membuat pola penyelenggaraan pelayanan yang ada diantaranya yaitu pola pelayanan satu pintu, pola pelayanan satu atap, pola pelayanan terpusat, pola pelayanan teknis fungsional, dan pola pelayanan elektronik. Dalam pemberian pelayanan ada yg dikenal sebagai Standar Operating Procedure (SOP). SOP adalah Suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Jadi SOP merupakan tolak ukur dari keberhasilan suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah layanan tersebut sudah berkualitas bagi masyarakat atau belumnya. Pelayanan yang ada di sebut baik dan berkualitas apabila sudah memenuhi ketentuan yang sudah ditetapkan di dalam SOP.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Kemudian berdasarkan penjelasan Modul Strategi Memperbaiki Kualitas Pelayanan Perizinan pada Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu untuk Eselon III Lembaga Administrasi Negara dan Departemen Dalam Negeri Indonesia, dijelaskan bahwa pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola ini hakekatnya hampir sama dengan pola penyelenggaraan pelayanan terpusat,

penyelenggaraan dilakukan pada satu tempat atau lokasi tertentu, dilayani melalui satu pintu.

Asumsinya penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara tunggal oleh Dinas/Instansi tertentu atau oleh Unit kerja tertentu yang mandiri, (UPTSP), dan diselenggarakan pada satu tempat atau lokasi tertentu. Jenis pelayanannya meliputi pelayanan yang prosesnya memiliki keterkaitan dengan perizinan yang lain, artinya, ada keterkaitan antara kewenangan pelayanan perizinan yang dimiliki oleh satu atau lebih dari dinas/instansi tertentu yang dipadukan dan dikoordinasikan oleh satu Dinas/Instansi atau Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSP).

Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan berbagai upaya dalam peningkatan pelayanan publik salah satunya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi dengan menerapkan pelaksanaan segala kegiatan administrasi di kantor ini dengan pola pelayanan satu pintu atau *One Stop Service*. Pelayanan Satu Pintu atau *One Stop Service* dimaksudkan dengan pemberian pelayanan publik secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkaitnya. Hal ini tercantum dalam Keputusan Walikota Bukittinggi Nomor 09 Tahun 2001 tanggal 5 April 2001 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi.

Dalam pemberian pelayanan satu pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, ada SOP yang digunakan sebagai salah satu tolak ukur kinerja pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan yang baik

kepada masyarakat. Pada Standar Operational Procedur (SOP) yang digunakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Bukittinggi, ada 21 jenis perizinan yang dilayani, namun ada 5 perizinan yang menggunakan biaya diantaranya 4 retribusi yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin penggalian jalan, berm, dan trotoar, Izin Pemakaian Alat berat, dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), serta satu pajak yaitu pajak reklame.

Masalah yang kini terjadi di KPPT Kota Bukittinggi yaitu sering terjadinya keterlambatan dalam hal survey ke lapangan, hal ini disebabkan sulitnya penyocokan jadwal untuk survey ke lapangan dengan instansi terkait yang akan turun ke lapangan melakukan survey, selain itu kurangnya SDM di bidang teknis menyebabkan sering terlambatnya penyelesaian perizinan yang ada di KPPT Kota Bukittinggi. Hal ini menegesankan pelayanan yang ada menjadi berbelit-belit kepada masyarakat.

Hal lain yang tidak kalah menjadi masalah yaitu maraknya praktek percaloan dalam pengurusan izin (Surat Izin Usaha Perdagangan, Surat Izin Tempat Usaha, Tanda Daftar Perusahaan, dan Izin Mendirikan Bangunan). Hal ini seharusnya menjadi perhatian pemerintah, karena salah satu sebab masyarakat lebih memilih jasa percaloan karena mereka tidak suka dengan birokrasi yang berbelit-belit, oleh karena itu diperlukan sosialisasi yang lebih baik lagi agar masyarakat mau datang sendiri dengan memenuhi kelengkapan persyaratan mengurus perizinan yang ada sehingga masyarakat tidak menggunakan jasa calo lagi.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan kepala KPPT Kota Bukittinggi, Bapak Drs. Jhonni beliau mengatakan bahwa, salah satu masalah yang dihadapi oleh KPPT saat ini yaitu mekanisme pelayanan yang ada terkendala pada saat survey ke lapangan, hal ini dikarenakan karena KPPT harus berkoordinasi dengan instansi-instansi terkait membuat sering ditundanya jadwal survey ke lapangan. Di sisi lain yang menjadi kendala yaitu kurangnya kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidangnya. Selain itu ruang pelayanan yang kecil, belum memadainya loket-loket pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana, serta kurangnya informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh KPPT, ruang tunggu yang kecil , sehingga membuat pelayanan yang ada menjadi tidak tepat waktu.

Semua pelayanan yang ada di KPPT Kota Bukittinggi sudah dapat dilayani oleh pegawai KPPT, namun yang menyebabkan masih adanya keluhan dari masyarakat yaitu karena fasilitas yang belum memadai seperti gedung, ruang tunggu, sosialisasi, serta kuantitas SDM yang belum memadai yang tidak seimbang dengan kebutuhan pelayanan yang hendak diberikan kepada masyarakat.

Masih banyaknya keluhan dari masyarakat dan adanya kendala yang dihadapi oleh kelurahan, oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dan kajian mendalam tentang **“Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) di Kantor Peayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi.”**

B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Mekanisme pelayanan yang belum berjalan dengan baik.
- b. Kurangnya kualitas dan kuantitas SDM yang tersedia di kantor KPPT.
- c. Kurangnya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Kurang memadainya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan yang baik.

2. Pembatasan Masalah

Untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai serta tidak menyimpang, maka perlu adanya batasan masalah. Penulis akan membatasi penelitian dengan proses pelayanan satu pintu (*one stop service*) KPPT Kota Bukittinggi serta solusi yang diambil oleh KPPT untuk mengatasi masalah yang ada dalam pemberian pelayanan satu pintu.

3. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah mekanisme Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) di KPPT Kota Bukittinggi?
- b. Kendala-kendala apa saja yg ada dalam pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) di KPPT Kota Bukittinggi?

- c. Apa upaya – upaya yang dilakukan KPPT Kota Bukittinggi dalam penerapan Pelayanan Satu Pintu (one stop sevice) di KPPT Kota Bukittinggi?

C. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini terfokus dan tidak mengambang serta untuk mempertajam pembahasan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan satu pintu (one stop service), dalam hal ini dilihat pada mekanisme pelayanan dan upaya yang dilakukan dalam penerapan pelayanan Satu Pintu.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan judul dan masalah penelitian yang telah dirumuskan maka penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui mekanisme Pelayanan Satu Pintu (one stop sevice) di KPPT Kota Bukittinggi.
2. Mengidentifikasi kendala-kendala yang ditemukan dalam penerapan Pelayanan Satu Pintu (one stop sevice) di KPPT Kota Bukittinggi.
3. Mengetahui upaya – upaya yang dilakukan KPPT Kota Bukittinggi dalam penerapan Pelayanan Satu Pintu (one stop sevice).

E. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yang telah dirumuskan di atas, diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk pengembangan konsep ilmu pengetahuan tentang penerapan pelayanan publik yang

prima, dan bagaimana suatu pelayanan public yang prima tersebut dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

2. Secara Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kalangan mahasiswa Ilmu Administrasi pada umumnya dan Ilmu Administrasi Negara pada khususnya
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kalangan akademis Fakultas Ilmu Sosial dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintahan Kota Bukittinggi untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat khususnya pelayanan satu pintu di KPPT Kota Bukittinggi