

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT)  
KABUPATEN TANAH DATAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh:

**ALFATHAN HAQQI HIDAYAT  
NPM.12921 (2009)**

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

## 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 Rabu, 23 Juli 2014 pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

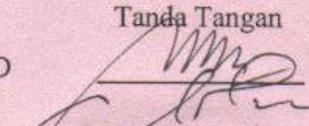
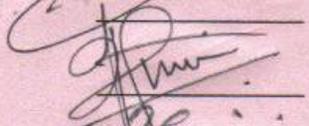
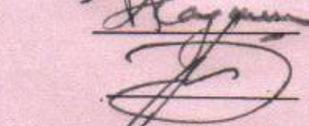
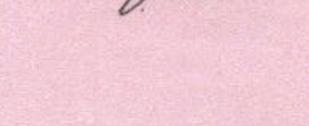
### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KABUPATEN TANAH

#### DATAR

Nama : ALFATHAN HAQQI HIDAYAT  
TM/NIM : 2009/12921  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 23 Mei 2014

#### Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Afriva Khaidir, SH.M.Hum.MAPA.Ph.D	
Sekretaris	: Drs. Yasril Yunus, M. Si	
Anggota	: Prof. Drs. Dasman Lanin. M.pd. Ph.D	
Anggota	: Drs. Karjuni Dt. Maani. M.Si	
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP, MA	

Mengesahkan :  
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd  
NIP. 19621001 198903 1 002

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALFATHAN HAQQI HIDAYAT

TM/NIM : 2009/12921

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

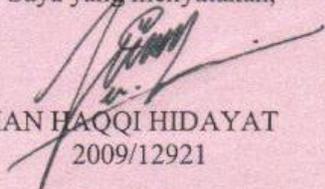
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “ **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Tanah Datar**” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

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

Padang, 23 mei 2014  
Saya yang menyatakan,

  
ALFATHAN HAQQI HIDAYAT  
2009/12921

## ABSTRAK

**ALFATHAN HAQQI HIDAYAT, NPM.12921 (2009)**, Program studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Sosial dan Politik Universitas Negeri Padang, (X +75 + lampiran)

Masalah yang akan dibahas adalah Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tentang pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar. Apa saja Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar. Adapun tempat pelaksanaan penelitian adalah di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Tanah Datar.

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tentang pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar, dan untuk mengetahui Apa saja Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan menggunakan analisa data, analisa dokumentasi, wawancara dan observasi sebagai bahan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian.

Hasil penelitian yang didapat adalah bahwa Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat di KPPT Tanah Datar adalah : (a) masih rendahnya SDM personil dalam memberikan pelayanan perizinan dan melakukan pengawasan perizinan, (b) masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan perizinan, (c) belum lengkapnya SOP pelayanan perizinan, (d) belum efektifnya koordinasi teknis perizinan dalam memberikan rekomendasi teknis dari SKPD teknis, (e) belum terwujudnya pelayanan terpadu satu pintu pada KPPT, (f) belum semua izin dilimpahkan oleh SKPD teknis kepada KPPT, (g) masih adanya izin yang diproses melebihi waktu yang ditetapkan dalam SOP, (h) masih adanya pelaku dunia usaha yang belum terlayani dengan baik, dan (i) belum adanya petugas khusus yang melakukan penyimpanan arsip. Sedangkan strategi Peningkatan Kualitas pelayanan yang dilaksanakan di KPPT Kabupaten Tanah Datar adalah : (a) Mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat dan berhasil guna, (b) mewujudkan pelayanan yang dapat diakses dengan mudah dalam waktu yang singkat dengan menggunakan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi komputer melalui jaringan internet, (c) mewujudkan pelayanan perizinan yang sederhana dalam persyaratan dan ringan biaya retribusi, (d) mewujudkan sistim pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan perizinan, (e) mewujudkan koordinasi yang baik antara SKPD teknis terkait dalam memberikan keputusan yang tepat dalam mengabulkan atau menolak dikeluarkan izin, (f) perlunya penambahan jumlah izin yang harus dilimpahkan kepada KPPT dan (g) Perlunya menyiapkan draf perda atau perbup izin sebelum diserahkan kepada KPPT Tanah Datar.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah alhamdulillah hilladzi hadanna lihadza wammakunna linnahtadiya laulaanhadanallah ashaduallaillahailallah waashaduanna muhammadanabduhu warasullah lannabi ya ba'da ammaba'du , penulis mengucapkan puji dan syukur atas rahmat nikmat kepada junjungan alam semesta Allah SWT yang telah memberikan semangat, kekuatan, tenaga serta hidayah dan memberikan jalan menghadapi dunia ini. slawat beririringan salam penulis ucapkan kepada arwah junjungan kita yakni Baginda Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman jahilyah ke zaman yang modern seperti kita rasakan pada saat ini, karna rahmat dan karuniaNYA penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU ( KPPT ) DI KABUPATEN TANAH DATAR”***

Tujuan dari penulisan skripsi ini salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administration Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Padang.

Peneliti menyadari mulai dari tahap persiapan sampai penyelesaian skripsi ini, peneliti banyak mendapat hambatan, namun dengan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, hambatan-hambatan tersebut dapat terselesaikan dengan baik, berhasilnya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak, berkenaan dengan hal tersebut penelitimengucapkan terima kasih kepada :

- 1 . Afriva Khaidir, SH, Mhum, MAPA, PhD selaku pembimbing I dan Drs. Yasril Yunus, M.si selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan penulis arahan, pelajaran berharga mengenai arti sebuah kesabaran, sikap, etika, maupun tingkah laku, pembentukan karakter penulis serta memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dra. Jumiaty M.si, selaku penguji dan pembimbing akademik sekaligus Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Adminstrasi Negara, Drs Karjuni, Dt. Maani, M.si dan Dzikri alhadi, Sap, M.A yang telah memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama peneliti mengikuti perkuliahan.
4. Drs. Faisal A selaku kepala KPPT Kabupaten Tanah Datar dan Nusirwan SH, S.Sos, MT selaku Kasubag Tata Usaha KPPT Kabupaten Tanah Datar yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dikantor KPPT Kabupaten Tanah Datar.
5. Khusus buat ayahanda tercinta Yonefaeria SE, ibunda tersayang Maisarni SE, yang telah membesarkan ananda sehingga mengantarkan ananda ke jenjang perguruan tinggi serta selalu memberikan motivasi, dorongan dan semangat serta dukungan baik moril maupun materil serta do'a agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan ini, maaf ananda haturkan kepada ayahanda dan ibunda jikalau ada perkataan dan perbuatan ananda yang membuat airmata ayahanda dan ibunda keluar baik disengaja maupun tidak disengaja ananda meminta maaf, ananda berjanji suatu saat ananda akan mengukir senyum indah diwajah ayahanda dan ibunda sehingga bangga memiliki anak seperti ananda amin ya allah.
6. Teruntuk kedua adikku terkasih Alhafiz Hidayat dan Titha Eria Maisandi yang telah menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini semoga kalian menjadi orang yang soleha dan sukses sehingga bisa membanggakan kedua orang tua.
7. Buat sanak saudara, sahabat, teman, serta rekan-rekan seperjuangan, yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, kepada someone yang telah memberikan do'a, suport, dukungan dan motivasi, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.

Akhirnya peneliti do'akan semoga semua amal yang diberikan mendapat imbalan yang setimpal dari allah SWT, dan peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua amin ya allah.

Padang, 16 April 2014

Peneliti,

Alfathan Haqqi Hidayat

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. LatarBelakangMasalah.....	1
1.2. IdentifikasiMasalah.....	7
1.3. BatasanMasalah .....	8
1.4. RumusanMasalah.....	8
1.5. TujuanPenelitian .....	8
1.6. ManfaatPenelitian .....	9
1. Akademis.....	9
2. Praktis.....	9
1.7.Sistematika Penulisan.....	10

<b>BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1.Pelayanan.....	11
2.1.2.Pelayanan Publik.....	13
2.1.3. PeningkatanKualitasPelayanan .....	29
2.1.4.PelayananPerizinanTerpaduSatuAtap .....	33
2.2. KerangkaPemikiran.....	35
<b>BAB.III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. JenisPenelitian .....	36
3.2. LokasiPenelitian.....	37
3.3.InformanPenelitian.....	37
3.4.Jenis, Sumber, Teknik, dan Alat Pengumpulan Data.....	38
3.5.TeknikPemeriksaan dan Analisa Data .....	40
3.6. TeknikAnalisa Data.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. TemuanUmumObjek Penelitian.....	43
B. Temuan Khusus .....	54
4.1. Target Kinerja Pelayanan Publik .....	54
4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Perizinan. ....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85

DaftarPustaka

## DAFTAR TABEL

3.1. DaftarInforman .....	37
4.1. JumlahPegawai .....	49
4.2. TingkatPendidikan .....	50
4.3. Kepangkatan .....	51
4.4. Aset KPPT .....	52
4.5. Target Penyelesaian .....	60
4.6. Target dan Realisasi Kinerja.....	63
4.7. Target dan Realisasi Pencapaian Retribusi.....	67
4.8. JumlahSuratMasuk.....	71
4.9. JumlahSuratKeluar .....	72
4.10. JenisSuratMasuk .....	73
4.11. JenisSuratKeluar .....	74
4.12. KegiatanLaporan.....	75
4.12. PelayananPerizinan .....	77
4.13. PenetapanSyaratAdministratif .....	79
4.14. Pelayanan Yang Diberikan .....	80
4.16. Kecapatan .....	81

## DAFTAR GAMBAR

2.1. KerangkaPemikiran.....	35
3.1. Skema Interaktif.....	41
4.1. StrukturOrganisasi .....	45
4.2. TatalaksanaPelayanan .....	55
4.3. ProsedurPengaduan.....	56

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LatarBelakang**

Di era Otonomi Daerah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik, di mana paradigmanya beralih ke pelayanan yang lebih fokus pada berbagai kegiatan yang manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat, dan sekaligus mengedepankan aspek pemberdayaan masyarakat sehingga publik mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.

Peran Pemda dalam pelayanan publik secara eksplisit mencakup seluruh bidang pemerintahan, kecuali bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama, serta kewenangan bidang lain sebagaimana (pasal 7 ayat 1 UU No 22 tahun 1999) yang telah dirubah dengan UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Dalam pasal 11 ayat 2 dikemukakan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan kabupaten dan kota meliputi pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi dan tenaga kerja (Depdagri: 1999). Terkait dengan pasal-pasal tersebut, dalam pasal 9 ayat 1, dikemukakan bahwa kewenangan propinsi sebagai daerah otonom, mencakup kewenangan dalam bidang pemerintahan yang bersifat lintas kabupaten dan kota, serta kewenangan bidang tertentu lainnya. Luasnya cakupan pelayanan publik dalam bidang pemerintahan, sebagaimana dikemukakan di atas, memungkinkan adanya variasi cakupan pelayanan. Lebih-lebih bila dikaitkan

dengan pendapat sebelumnya bahwa setiap daerah memiliki kemandirian dalam menentukan pelayanan yang diinginkan.

Pelaksanaan otonomi daerah dimaksudkan untuk memberikan ruang yang cukup besar bagi daerah baik tingkat Provinsi maupun daerah Kabupaten/Kota untuk mengembangkan potensi daerah, serta pelayanan masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan yang nyata bagi masyarakat. Dengan otonomi daerah maka terjadi perubahan paradigma dari pemerintahan yang sentralistik menjadi paradigma desentralisasi.

Penguatan otorisasi Pemerintah Daerah melalui kebijakan otonomi daerah akan menghasilkan kemajuan demokrasi di tingkat lokal, yang menciptakan suasana keterbukaan informasi dan pelayanan Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Di samping itu paradigma disentralisasi juga telah menumbuhkan kepekaan masyarakat untuk menuntut kualitas pelayanan publik (*Public Service*) yang merupakan kewajiban dari Pemerintah Daerah yang diimplementasikan melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di setiap lingkungan Pemerintah Daerah (Depdagri : 1999).

Melalui penerbitan regulasi peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar otonomi daerah yang dimulai sejak Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang selanjutnya dirubah dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan saat ini juga telah mengalami perubahan melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 menjadi landasan yuridis formal dalam pengelolaan Pemerintah Daerah.

Salah satu hal penting dalam pelaksanaan otonomi daerah yang sering menjadi sorotan adalah sejauh mana kebijakan otonomi daerah dapat memberikan peningkatan kualitas dan efektivitas fungsi-fungsi pelayanan publik termasuk pelayanan perizinan usaha dapat mendorong perkembangan kehidupan investasi dan dunia usaha di daerah.

Pelaksanaan Otonomi Daerah yang telah digulirkan sejak Tahun 2001 membawa perubahan drastis dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Perubahan tersebut disebabkan oleh pemberian wewenang yang lebih luas kepada Daerah dalam beberapa bidang penyelenggaraan pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Pada dasarnya manajemen sektor publik dituntut untuk lebih efisien, efektif dan ekonomis disertai akuntabilitas yang tinggi dalam menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pemerintah, masyarakat, dan swasta harus secara sinerjik meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya menjadi monopoli Pemerintah.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara (publik) (Depdagri : 1999).Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan hal tersebut. Ketiadaan atau kurang memadainya pelayanan publik akan mengakibatkan tidak terpenuhinya hak asasi manusia oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik harus diberikan pada setiap warga negara, baik yang kaya maupun miskin, baik yang berada di pusat kemajuan maupun daerah terbelakang, baik yang

mendatangkan keuntungan atau membutuhkan subsidi. Karena itu negara harus mengambil peranan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan publik dengan kualitas yang layak.

UU Nomor 32 Tahun 2004 pasal 1 ayat (3) menetapkan bahwa : *Pemerintah Daerah ..... menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.* Makna yang terkandung dalam UU tersebut adalah bahwa tujuan penyelenggaraan pemerintah daerah melalui pemberian otonomi yang seluas-luasnya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, di mana salah satu indikatornya adalah penyelenggaraan pelayanan publik (Depdagri : 1999).

Pelayanan publik di era Otonomi Daerah diharapkan lebih baik dan efisien karena : (1) besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintahan di daerah, (2) Pemerintah daerah lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat.

Dengan demikian, asumsi dasarnya adalah kabupaten dan kota lebih dekat kepada rakyat yang harus dilayani, maka wajar jika diberi wewenang yang besar untuk meningkatkan pelayanan publik di daerahnya. Dengan asumsi ini maka ada harapan pelayanan publik di era Otonomi Daerah dapat ditingkatkan kualitasnya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik

dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Selain itu, pemerintah juga sedang menyusun Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang isinya akan memuat standar pelayanan minimum. Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu indikatornya adalah fungsi pelayanan publik dirasakan masih bersifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaanya.

Pada prinsipnya pelayanan publik tidak bisa terlepas dari permasalahan pemenuhan kepentingan umum. Hal inilah yang mendasari perlunya suatu metode atau proses pelayanan yang berbasis kepada kepentingan publik. Hal ini merupakan sikap responsif dari pemerintah dalam upaya pemenuhan kepentingan umum tersebut. Pada dasarnya kepentingan umum juga merupakan perkembangan dari kepentingan pribadi orang per orang, yang dalam perkembangannya ternyata kepentingan tersebut juga diperlukan oleh sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama. Semakin lama kepentingan sekelompok orang tersebut semakin banyak dan berubah menjadi kepentingan umum.

Permasalahan publik tersebut sangat beragam terjadi di berbagai daerah, dan perlu mendapat pencermatan dari dua sudut pandang antara pemerintah sebagai pelayan dan masyarakat sebagai pelanggan yang harus dilayani. Kontak

diantara keduanya akan menimbulkan kesenjangan-kesenjangan atau gap yang menurut Parasuraman (1985 : 33) terdapat lima buah gap yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik, yaitu: (1). Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan oleh manajemen dengan jasa yang diharapkan oleh konsumen. (2). Persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan desain pelayanan.(3). Desain pelayanan yang dimengerti oleh karyawan dengan komunikasi dan aktifitasnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. (4). Tindakan dari pemberi layanan dengan jasa yang dipersepsikan oleh konsumen. (5). Harapan pelanggan berdasarkan hasil pemasaran, pengalaman masa lalu, dan komunikasi dengan pelanggan lain terhadap penerimaan pelayanan dan pelanggan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka melalui Peraturan Pemerintah nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan Peraturan Pemerintah nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah memberi peluang kepada daerah untuk mengembangkan struktur organisasi pemerintah daerah. Maka berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar nomor 8 Tahun 2008 yang diperbaharui dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar nomor 10 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penanaman Modal dan Lembaga Teknis Daerah, telah dibentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar. Sebagai sebuah institusi Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, Satuan Kerja Perangkat Daerah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dituntut untuk

memperlihatkan keberhasilan pencapaian tugas pokok dan fungsinya dan dibentuklah suatu Lembaga khusus menangani proses perizinan yakni Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka Pemerintah Kabupaten melimpahkan kewenangan tersebut dalam satu wadah dalam hal ini tentunya pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Tanah Datar. Dengan disatu pintukannya beberapa perizinan dalam satu instansi, jelas akan mempermudah masyarakat untuk mengurus perizinan karena tidak perlu melalui banyak pintu.

Untuk mengimplementasikan hal tersebut, di Kabupaten Tanah datar dikeluarkan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 3 Tahun 2011 tentang Perubahan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 17 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada KPPT Kab. Tanah Datar kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar, telah dilimpahkan untuk memproses 10 macam izin, meliputi (1).Izin Mendirikan Bangunan (IMB); (2). Izin Gangguan (HO); (3). Izin Tempat Usaha (SITU); (4). Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK); (5). Tanda Daftar Industri (TDI); (6). Izin Usaha Perdagangan (SIUP); (7) Izin Usaha Huller ( IUH ) (8) Tanda Daftar Usaha Huller (TDUH) ; (9). Tanda Daftar Gudang (TDG); dan (10). Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan di atas maka penulis merasa tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang ***“Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Tanah Datar.”***

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yakni :

1. Belum dipahami tugas pokok dan fungsi tentang pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
2. Lemahnya koordinasi antar lembaga teknis yang menangani pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
3. Masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan publik di Kabupaten Tanah Datar.

## **1.3 . Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah :

1. Bagaimana bentuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Tanah Datar?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar?

## **1.4 . Rumusan Masalah**

Berdasarkan Batasan masalah di atas, maka dapat dibatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni Bagaimana “*Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Tanah Datar*”.

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam proses penyelenggaraannya. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tentang pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam menangani pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1. Akademik**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

### **2. Praktis**

- 1) Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan Rekomendasi mengenai pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.

- 2) Dengan diperolehnya pemahaman baru terkait dengan upaya dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
- 3) Bagi peneliti lain, dapat dijadikan bahan referensi sehingga bisa menambah kasanah penelitian tentang perpustakaan.

### **1.3. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah sebagai berikut :

1. Bab. I, merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
2. Bab. II, merupakan bab yang berisikan kajian pustaka, yang berisikan landasan teori dari hal yang akan dibahas, dan kerangka berfikir.
3. Bab. III, merupakan bab metodologi penelitian yang berisikan, waktu dan tempat penelitian, metode penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.
4. Bab, IV merupakan bab pembahasan yang berisikan gambaran umum objek penelitian dan analisis data penelitian.
5. Bab. V merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.