



UNIVERSITAS NASIONAL

INOVASI PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BIDANG PERIZINAN USAHA

DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP.)

Melda Arga Putri

NPM. 193515416013

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PRGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Februari, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION OF ONE-STOP INTEGRATED SERVICE
PROGRAM FOR BUSINESS LICENSING
IN WEST JAKARTA CITY ADMINISTRATION***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor Of Public Administration (S.AP.)*

Melda Arga Putri

NPM. 193515416013

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

February, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Melda Arga Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515416013
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Bidang Perizinan Usaha di Kota Administrasi
Jakarta Barat
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 08 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Drs. Suranto, M.Si.

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Melda Arga Putri
NPM : 193515416013
Program : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan
Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 02 Februari 2023

Dewan Pembimbing,

Drs. Suranto, M.Si.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Melda Arga Putri

NPM : 193515416013

Program Studi: Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan
Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

Penguji I : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Penguji II : Drs. Suranto, M.Si.

Ditetapkan di,

Jakarta, 07 Maret 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MELDA ARGA PUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 193515416013
Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : INOVASI PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PERIZINAN USAHA DI KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA BARAT.

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 FEBRUARI 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 24 FEBRUARI 2023

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

Penguji I : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Penguji II : Drs. Suranto, M.Si.

Keterangan :

- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : MELDA ARGA PUTRI
NPM : 193515416013
Fakultas/Akademik : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Tanggal Sidang : 15 FEBRUARI 2023




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

INOVASI PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PERIZINAN USAHA DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT.

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

INNOVATION OF ONE-STOP INTEGRATED SERVICE PROGRAM FOR BUSINESS LICENSING IN WEST JAKARTA CITY ADMINISTRATION

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 27-02-2023	TGL : 07-03-2023	TGL : 27-02-2023
		
Drs. Suranto, M.Si.	Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si.	Melda Arga Putri



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melda Arga Putri

NPM : 193515416013

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan
Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 02 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Melda Arga Putri

BIODATA ALUMNI



Nama : Melda Arga Putri
NPM : 193515416013
Prodi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu politik
Alamat : Jalan Batu Merah I Rt.02/Rw.02, Pejaten Timur, Pasar
Minggu, Jakarta Selatan
No. Hp : 082111994278
Email : melda.arga22@gmail.com

Nama Orang Tua

a. Ayah : Sugiman
b. Ibu : Jasinah

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Pejaten Timur 17 : 2006 - 2012
2. SMP N 227 Jakarta : 2012 - 2015
3. SMK Pembangunan Jaya - YAKAPI : 2015 - 2018
4. Universitas Nasional : 2019 - 2023

ABSTRAK

Nama : Melda Arga Putri
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang
Perizinan Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat.

Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian yang menggambarkan pengaruh konsep inovasi digital terhadap pelayanan publik pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang perizinan usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat. Adapun yang melatarbelakangi penelitian ini adalah, peneliti merasa tertarik dengan penerapan konsep inovasi digitalisasi ini. Namun sangat disayangkan masih rendahnya tingkatan minat pemohon dalam penggunaan pelayanan berbasis digital ini. Menurut Robbins, P. Stephen (1994) Inovasi dinilai dari 3 indikator; 1) Gagasan Baru, 2) Langka lanjutan dari gagasan, dan 3) Upaya perbaikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa konsep inovasi digitalisasi pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sudah cukup baik dalam implementasinya. Namun tetap diperlukan upaya sosialisasi dan pelayanan yang interaktif, serta penyediaan waktu konsultasi online yang lebih fleksibel dalam proses inovasi digitalisasi agar konsep pelayanan digitalisasi ini dapat terus ditingkatkan serta dapat menumbuhkan minat pemohon dalam penggunaan konsep inovasi digitalisasi terkait penggunaan Website JAKEVO dan terutama aplikasi ZOOM sebagai media konsultasi dalam penggunaan konsep pelayanan berbasis inovasi digitalisasi ini.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Digitalisasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dosen Pembimbing : Drs. Suranto, M. Si.

Referensi : 9 Buku, 5 Jurnal, 6 Dasar Hukum, dan 4 Website Internet

ABSTRACT

Name : Melda Arga Putri
Major : Public Administration
Thesis Title : Innovation One-Stop Integrated Services program in the field of Business Licensing in the administrative city of West Jakarta.

This thesis is the result of research that describes the influence of the concept of digital innovation on public services in the integrated One-Stop Service program in the field of business licensing in the city administration of West Jakarta. The background of this study is, researchers are interested in the application of the concept of digitalization innovation. However, it is unfortunate that the level of applicant interest in the use of this digital-based service is still low. According To Robbins, P. Stephen (1994) innovation assessed from 3 indicators; 1) New Ideas, 2) Rare continuation of ideas, and 3) improvement efforts. The research method used is descriptive qualitative research methods with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of research that has been done show that the concept of digitalization innovation in the One-Stop Integrated Service Program of West Jakarta administration is quite good in its implementation. However, there is still a need for socialization and interactive services, as well as the provision of more flexible online consultation time in the digitization innovation process so that this digitization service concept can continue to be improved and can grow the applicant's interest in the use of digitization innovation concepts related to the use of the JAKEVO Website and especially the ZOOM application as a consulting medium in the use of this digitization innovation-based service concept.

Keywords: *Public Service, Innovation, Digitalization, One Stop Integrated Service*

Advisor Lecturer : Drs. Suranto, M.Si.

References : 9 Books, 5 Journals, 6 Legal Bases, and 4 Internet Websites.

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik, Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah inovasi yang terus dikembangkan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Perizinan Usaha Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai sarana untuk mempermudah para pemilik usaha dalam kepengurusan usaha yang mereka miliki.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
6. Angga Sulaiman, S.IP., M.Ap, selaku Sekretaris Program Administrasi Publik, Universitas Nasional serta Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
7. Drs. Suranto, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih atas kesabaran dan keikhlasan dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi.
8. Ungkapan banyak terimakasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Sugiman dan Ibu Jasinah yang selalu memberikan restu, doa, nasihat, serta mendukung penulis dalam segala hal baik secara moril dan materil dalam hidup penulis. Penulis berharap dengan penyelesaian skripsi ini akan memberikan sedikit kebahagiaan dan kebanggaan bagi kedua orang tua penulis.
9. Rahayu Sri Utami sebagai kakak yang turut dalam mendukung penulis dalam hal moril untuk menyelesaikan kegiatan penulisan skripsi ini.

10. Achmad Bustomi, selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Administrasi Publik. Terimakasih telah banyak membantu penulis dalam hal pembuatan skripsi melalui informasi.
11. Seluruh Staff dan Dosen Adminitrasi Publik yang terhormat. Terimakasih atas senua ilmu serta pengalaman yang diberikan kepada penulis selama 4 tahun penulis menimba ilmu di Universitas Nasional ini.
12. Staff Teknis Administrasi dan Tim Teknis Pemeriksaan selaku unit Pelayanan Jakevo yang telah memberikan arahan kepada penulis terkait pemberkasan dalam perizinan penelitian pada Kantor Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat.
13. Bapak Aziz Kurniawan Saputro, selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat yang telah mmemberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Bapak Sutan Syauqi dan Ibu Windy Lestari selaku Staff Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Barat, yang sudah meluangkan waktunya serta memberikan informasi kepada penulis dengan ramah dan baik.
15. Seluruh Staff Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat yang telah membantu penulis dalam proses mendapatkan informasi untuk skripsi ini.

16. Teman-teman SMP, Hanita Dwi Utami, Delfilarosa Noor Jamila, Puji Agustiani yang sudah banyak mendukung penulis dalam hal moral dan materil peneliti selama penyusunan skripsi.
17. Teman-teman Kuliah, Rizka Nabila, Nabila Dhiya Ulhaq, Asti Nia Fauzati, Novi Herlina, Yuliana Engelin, Anggun Permata Larasati, Rizka Febriana Rahmah, Rizkia Apriyani, Dwi Wulandari, serta teman-teman lainnya yang sudah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan selama masa kuliah sampai penyusunan skripsi. Semoga kita selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan.
18. Teman-Teman seperbimbingan, Salsabila Suyatno Putri, Anggy Friliawati, dan Alfian Eko Adi Putro yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terimakasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama masa penyusunan skripsi ini.
19. Teman-teman sekaligus Staff PT Pesca Anugerah Sejati (Pesca Gelato Bar), sebagai tempat bekerja penulis saat ini yang sudah memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
20. Dan semua pihak yang terlibat namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tidnak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi inni agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamiin.



Jakarta, 1 Februari 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Melda Arga Putri', is written over a faint circular stamp.

Melda Arga Putri

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
DAFTAR DOKUMENTASI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Secara Praktis.....	11
1.4.2 Secara Ilmiah.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kajian Kepustakaan.....	21
2.2.1 Pelayanan Publik Pada Sektor Pemerintahan.....	21
2.2.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	26
2.2.3 Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik.....	29
2.3 Inovasi Digitalisasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	35
2.3.1 Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu... 35	
2.3.2 Implementasi Digitalisasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	37
2.3.3 Prosedur Pelayanan Digitalisasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	39
2.1 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Penentuan Informan.....	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1 Observasi.....	49
3.3.2 Wawancara.....	50
3.3.3 Dokumentasi.....	50

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	51
3.4.1 Reduksi Data.....	52
3.4.2 Penarikan Kesimpulan.....	52
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	52
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	52
3.5.2 Jadwal atau Waktu Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Fungsi Tugas dan Wewenang dalam Struktur Organisasi	
UPPMPTSP.....	54
4.1.1 Struktur Organisasi.....	54
4.1.2 Tugas dan Fungsi Pelaksana Organisasi.....	56
4.1.3 Kompetensi Pelaksana.....	64
4.2 Sistem Penerbitan Perizinan Berbasis Digital Pelayanan	
Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.....	69
4.2.1 Konsep Inovasi Pada Sistem Pelayanan Penerbitan Perizinan.....	69
4.2.2 Prosedur Pelayanan Permohonan Perizinan.....	75
4.3 Faktor – Faktor Penghambat Serta Upaya Perbaikan	
Pada Proses Pelaksanaan Perizinan Usaha.....	93
4.3.1 Faktor Faktor Penghambat Dalam Proses Pelaksanaan	
Perizinan Usaha.....	93
4.3.2 Upaya Perbaikan Pada Proses Pelaksanaan Perizinan Usaha.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	105
5.2.1 Saran Praktis.....	105
5.2.2 Saran Teoritis.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	111
DOKUMENTASI.....	131
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	138



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.2 Jenis-jenis bidang perizinan/non-perizinan pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.....	28
Tabel 3.1 Penentuan Informan.....	48
Tabel 3.2 Jadwal dan Waktu penelitian.....	53
Tabel 4.1 Latar Belakang Pendidikan dan Pelatihan Petugas UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Prosedur Pelayanan Melalui Aplikasi JAKEVO.....	41
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat...55	
Gambar 4.2	Program Pelayanan Konsultasi Melalui Zoom.....	76
Gambar 4.3	Prosedur Pelayanan Melalui Aplikasi JAKEVO.....	78
Gambar 4.4	Alur Pendaftaran Akun Pengguna di Aplikasi JAKEVO.....	79
Gambar 4.5	Menu Utama pendaftaran perizinan / non perizinan.....	80
Gambar 4.6	Alur Pembuatan Perizinan Baru.....	80
Gambar 4.7	Alur Pengajuan Pemberkasan Permohonan Perzinan.....	81
Gambar 4.8	Alur Pengajuan Pemberkasan Permohonan Perizinan.....	82
Gambar 4.9	Alur Pengajuan Pemberkasan Perizinan.....	83
Gambar 4.10	Alur Pengajuan Pemberkasan.....	84
Gambar 4.11	Pencetakan Surat Keputusan Yang Telah Dikeluarkan.....	85
Gambar 4.12	Prosedur Pelayanan Online Single Submission (OSS).....	86
Gambar 4.13	Alur Pendaftaran Akun di OSS.go.id.....	87
Gambar 4.14	Alur masuk akun di OSS.go.id.....	87
Gambar 4.15	Alur Permohonan Perizinan Berusaha Baru.....	88
Gambar 4.16	Pengisian Data Detail Bidang Usaha.....	89
Gambar 4.17	Alur Pengisian Daftar Produk.....	89
Gambar 4.18	Penerbitan NIB Pada Usaha Tingkat Resiko Rendah.....	91

Gambar 4.19 Penerbitan NIB dan SS pada Usaha Tingkat Resiko Menengah
Rendah.....91

Gambar 4.20 Penerbitan NIB dan SS pada Usaha Tingkat Resiko Menengah
Tinggi -Tinggi.....92



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pedoman Wawancara.....	111
Transkrip Wawancara I.....	112
Transkrip Wawancara II.....	120
Transkrip Wawancara III.....	123
Transkrip Wawancara IV.....	125
Transkrip Wawancara V.....	127
Transkrip Wawancara VI.....	129



DAFTAR DOKUMENTASI

Foto bersama Staff Unit Satuan PTSP.....	131
Foto bersama Bapak Heru selaku pengguna jasa/pemohon PTSP.....	131
Foto bersama Bapak Nanang Rahmat selaku pengguna jasa/pemohon PTSP.....	132
Foto bersama Bapak Sugiyo selaku pengguna jasa/pemohon PTSP.....	132
Foto bersama Bapak Jaenal selaku pengguna jasa/pemohon PTSP.....	133
Foto bersama Ibu Caroline selaku pengguna jasa/pemohon PTSP.....	133
Foto Hasil Observasi Tempat Penerimaan Pengunjung.....	134
Foto Hasil Observasi Media Pengumuman Pemberitahuan.....	134
Foto Hasil Observasi Pelayanan.....	134
Foto Hasil Observasi Informasi Pendukung.....	135
Foto Hasil Observasi Layanan Mesin Pencetak Karcis.....	135
Foto Surat Izin Penelitian.....	137
Foto Surat Rekomendasi Penelitian.....	138

