



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGUATAN KELEMBAGAAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA
DEPOK TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Wisnu Adi Nugroho

203515516011

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***STRENGTHENING DPMPSTP INSTITUTIONS IN IMPROVING ONE-
DOOR INTEGRATED SERVICES IN DEPOK CITY IN 2023***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Publik Administration (S.AP)*

Wisnu Adi Nugroho

203515516011

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Wisnu Adi Nugroho
NPM : 203515516011
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Penguatan Kelembagaan DPMPTSP Dalam Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Depok Tahun 2023
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 10 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc

Ketua Program Studi
Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wisnu Adi Nugroho
NPM : 203515516011
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Penguatan Kelembagaan DPMPTSP Dalam Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Depok Tahun 2023
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan,
Jakarta, 20 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.Sc

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Wisnu Adi Nugroho

NPM : 203515516011

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Penguatan kelembagaan DPMPTSP Dalam Peningkatan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Depok Tahun 2023

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

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Penguji 1 : Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si

Penguji 2 : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wisnu Adi Nugroho

NPM : 203515516011

Judul Skripsi : Penguatan kelembagaan DPMPTSP Dalam Peningkatan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Depok Tahun 2023

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

Jakarta, 10 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



ABSTRAK

Nama : Wisnu Adi Nugroho
NPM : 203515516011
Judul : Penguatan Kelembagaan DPMPTSP Dalam Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Depok Tahun 2023
Pembimbing : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc.

Penguatan kelembagaan merupakan upaya untuk memperkuat struktur dan fungsi lembaga atau organisasi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, yaitu kurangnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui langkah atau cara untuk Penguatan Kelembagaan DPMPTSP Dalam Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Depok Tahun 2023 melalui peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menerapkan wawancara, observasi serta dokumentasi. Penelitian dilakukan dengan tiga dimensi yaitu mengembangkan sumber daya manusia, menguatkan instansi, dan menumbuhkan kapasitas sistem. Sumber data primer berasal dari informan dan observasi. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok serta dokumen-dokumen terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan kelembagaan DPMPTSP di Kota Depok pada tahun 2023 sudah terlaksana untuk meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, menyederhanakan prosedur perizinan, dan fokus pada pelayanan publik yang cepat, murah, dan transparan.

Kata Kunci:

Penguatan Kelembagaan, DPMPTSP, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

Name : Wisnu Adi Nugroho

NPM : 203515516011

Title : Strengthening DPMPTSP Institutions in Improving One-Door Integrated Services in Depok City in 2023

Mentor : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc.

Institutional strengthening is an effort to strengthen the structure and function of an institution or organization in order to achieve the desired goals. This research is motivated by several problems in public services, namely the lack of public satisfaction in public services. The aim of this research is to find out steps or ways to strengthen the DPMPTSP institution in improving one-stop integrated services in Depok City in 2023 through the role of the Department of Investment and One-Stop Integrated Services. The research method used is this research uses a descriptive qualitative method by applying interviews, observation and documentation. Research is carried out in three dimensions, namely developing human resources, strengthening agencies, and growing system capacity. Primary data sources come from informants and observations. Meanwhile, secondary data was obtained from the Department of Investment and One Stop Integrated Services of Depok City as well as other related documents. The research results show that strengthening the DPMPTSP institution in Depok City in 2023 has been implemented to improve services by utilizing information technology, simplifying licensing procedures, and focusing on fast, cheap and transparent public services.

Keywords:

Institutional Strengthening, DPMPTSP, One Stop Integrated Services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Karena atas berkat karunia dan rahmat-Nya, Solawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan. Skripsi yang berjudul *“Penguatan kelembagaan DPMPTSP Dalam Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Depok Tahun 2023”* ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan, Kerjasama dan SDM Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku ketua Program Studi Sarjana Administrasi Publik.

6. Bapak Khoirul Abror Ad'Dluha Ghoni, S.AP., M.AP, Selaku Sekertaris Program Study Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc sebagai pembimbing saya, Saya ucapkan beribu-ribu terimakasih kepada beliau, karena beliau telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi proposal saya yang tentunya masih belum sempurna, dan mau membimbing dan memberikan ilmu-ilmu baru yang tetntunya sangat amat kami butuhkan.
8. Bapak Muhammad Maulana, M.AP selaku Dosen Mata Kuliah Seminar Administrasi Publik, yang telah memberikan krangka gambaran dan penjelasan bagaimana mebuat skripsi dan sampai teciptanya draf skripsi saya dari bab 1-3 berkat pengajaran beliau.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
11. Serta Kedua orang tua saya, yaitu Ibu "Sutiyem" dan Bapak "Raji Santoso" yang paling saya cintai dan juga saya sayangi dan saudara kandung yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada saya, yaitu mba "Eka Putri" dan mas "Madha" atas segala kasih sayang, do'a, nasihat, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini
12. Seluruh teman teman saya yang saya cintai dan saya banggakan, Rinanda, Nisa, Farhan, Izhar, Teguh. Terimakasih untuk selama ini karena terus saling

merangkul, mengayomi dan saling bertukar pikiran selama proses pembuatan skripsi ini.

13. Dan kepada seluruh teman-teman angkatan 20 Administrasi Publik, semoga kita semua dimudahkan dan dilancarkan.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin ya Allah.



Jakarta, 10 Agustus 2024

Wisnu Adi Nugroho

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Sistematika penulisan.....	13
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 kerangka Teori.....	18
2.2.1 Penguatan Kelembagaan	18
2.2.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	26

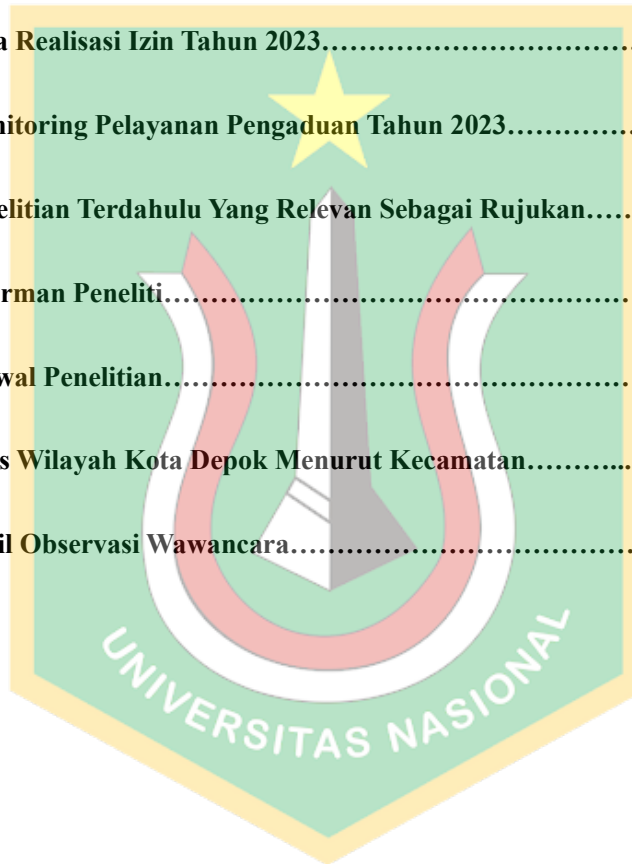
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Penentuan Informan	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1 Teknik Wawancara	30
3.3.2 Teknik Observasi	30
3.3.3 Teknik Dokumentasi	31
3.4 Teknik Pengolahan Data	31
3.4.1 Tahap reduksi data (<i>Data Reduction</i>)	32
3.4.2 Tahap penyajian data (<i>Data Display</i>)	32
3.4.3 Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi (<i>Conclusion Drawing or Verification</i>)	33
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	34
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Latar Belakang Kota Depok	36
4.1.2 Latar Belakang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok	38
4.1.2.1 Sejarah Singkat	38
4.1.2.2 Visi dan Misi	39
4.1.2.3 Tugas dan Fungsi	40
4.1.2.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	46
4.1.3 Penguatan Kelembagaan DPMPTSP dalam Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Depok	47
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 Penguatan Kelembagaan DPMPTSP Dalam Peningkatan Pelayanan	

Terpadu Satu Pintu Di Kota Depok Tahun 2023	48
4.2.1.1 Mengembangkan Sumber Daya Manusia.....	49
4.2.1.2 menguatkan Institusi.....	53
4.2.1.3 Menumbuhkan Kapasitas sistem.....	58
BAB V	66
PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	67
5.2.1 Saran Teoritis.....	67
5.2.2 Saran Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71
Lampiran 1 Daftar Wawancara.....	71
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	73
DOKUMENTASI	87
SURAT REKOMENDASI IZIN PENELITIAN.....	88
LAMPIRAN HASIL TURNITIN.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.....	3
Tabel 1.2 Hasil Penilaian dan Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	4
Tabel 1.3 Data Realisasi Izin Tahun 2023.....	6
Tabel 1.4 Monitoring Pelayanan Pengaduan Tahun 2023.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan Sebagai Rujukan.....	16
Tabel 3.1 Informan Peneliti.....	29
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Depok Menurut Kecamatan.....	36
Tabel 4.2 Hasil Observasi Wawancara.....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Lokasi Gedung DPMPTSP Kota Depok.....	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Depok.....	46

