



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN
MENENGAH (UMKM) BIDANG KULINER DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA DEPOK**

SKRIPSI

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

Fahradika Ika Shilvi
NPM. 193515516074

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***LICENSING SERVICE FOR MICRO SMALL AND MEDIUM
ENTERPRISES (MSME) IN THE CULINARY SECTOR AT THE
INVESTMENT AND INTEGRATED ONE-STOP SERVICES IN
DEPOK CITY***

THESIS

*Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)*

Fahradika Ika Shilvi

NPM. 193515516074

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fahradika Ika Shilvi
NPM : 193515516074
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
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 diujikan
Jakarta, 02 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

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

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fahradika Ika Shilvi
NPM : 193515516074
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

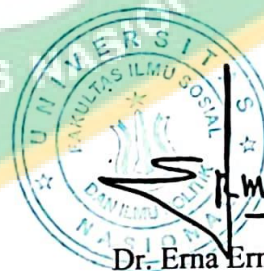
Disahkan

Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

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



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Fahratika Ika Shilvi

NPM : 193515516074

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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. Jeanne Noveline Tedja, M.Kesos

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

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25/02/2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Fahradika Ika Shilvi
NPM : 193515516074
Judul Skripsi : Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok

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, 02 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,


CD7AKX308796740
Fahradika Ika Shilvi

ABSTRAK

Nama : Fahradika Ika Shilvi
NPM : 193515516074
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
Kata Kunci : Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) semakin meningkat sejak beberapa tahun terakhir ini. Peralihan masyarakat menjadi pebisnis yang dijalankan sendiri, disebabkan oleh tingginya angka PHK yang membuat sebagian besar masyarakat Indonesia kehilangan pekerjaan dan akhirnya mencoba peruntungan mereka dengan menjadi pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) merupakan sektor yang mampu bertahan menghadapi krisis perekonomian. Tetapi keberadaan UMKM masih belum mendapat perhatian, bantuan, pembinaan dan perlindungan yang baik oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui penyelenggaraan pelayanan perizinan dan faktor penghambat dari pelayanan perizinan UMKM bidang kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana peneliti memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam menggunakan teori Afandi (2018) untuk meningkatkan pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Dilihat dari indikator waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan dan sarana dan prasarana menunjukkan telah berjalan dengan baik. Namun, dari indikator prosedur pelayanan dan kompetensi petugas pemberi layanan masih memiliki kendala, seperti terkendalanya sistem yang *down* dan jaringan yang tidak stabil dapat menghambat prosedur pelayanan tidak berjalan sebagai mestinya, banyak masyarakat yang belum mengetahui tata cara untuk menggunakan aplikasi. Selain itu, kompetensi petugas pemberi layanan belum terlaksana dengan baik seperti segi kualitas maupun jumlah untuk kegiatan teknis masih kurang. Petugas pelayanan belum bisa menjelaskan terkait izin secara detail dan terkadang tidak ada di lokasi. Pelayanan untuk berinteraksi dengan masyarakat penyandang difabel agak sensitif. Maka untuk bisa menghadapinya dibutuhkan mempelajari bahasa isyarat agar dapat berkomunikasi dengan masyarakat penyandang disabilitas.

Dosen Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si
Referensi : 14 Buku, 24 Jurnal, 7 Perundang-Undangan, 2 Website

ABSTRACT

Name : Fahratika Ika Shilvi
NPM : 193515516074
Study Program : Public Administration
Title : Licensing Service for Micro Small and Medium Enterprises (MSME) in The Culinary Sector at The Investment Service and One-Stop Integrated Services in Depok City
Keywords : Service, Public Service, Licensing Service, Micro Small and Medium Enterprises (MSME)

Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) have been increasing in recent years. The transition from society to becoming self-run businesses is due to the high number of layoffs which has caused most Indonesians to lose their jobs and eventually try their luck by becoming micro, small and medium enterprises (MSMEs). Micro, small and medium enterprises (MSMEs) are sectors that have been able to survive the economic crisis. But the existence of MSMEs has not received proper attention, assistance, guidance and protection by the government. This study aims to analyze and find out the implementation of licensing services and the inhibiting factors of MSME licensing services in the culinary field at the Investment and One-Stop Services Office in Depok City. This research method uses descriptive qualitative research methods, where researchers obtain data by means of interviews, observation and documentation. Based on the results of research using Afandi's theory (2018) to improve public services, it is necessary to pay attention to the components of service standards in the delivery of public services, namely service procedures, turnaround times, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service providers. Judging from the indicators of completion time, service costs, service products and facilities and infrastructure, it shows that it has been going well. However, from the indicators of service procedures and the competence of service providers, there are still obstacles, such as system constraints that are down and an unstable network can prevent service procedures from running as they should, many people do not know how to use the application. In addition, the competence of service providers has not been implemented properly, such as in terms of quality and quantity for technical activities is still lacking. The service officer cannot explain the permit in detail and sometimes is not at the location. Services for interacting with people with disabilities are rather sensitive. So to be able to deal with it requires learning sign language in order to be able to communicate with people with disabilities.

Supervisor : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si
Reference : 14 Book, 24 Journal, 7 Legislation, 2 Website

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok” ini dengan baik.

Adapun skripsi ini disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP). Meskipun penulis telah menyelesaikan skripsi ini, dibantu dengan referensi dari bermacam sumber untuk menunjang penyusunan. Penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahannya. Sehingga, penulis berharap agar para pembaca dapat memberi respon berupa kritik dan saran agar kedepannya dapat lebih baik lagi. Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, sekaligus dosen pembimbing penulis. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktu, memberikan masukan, saran dan motivasi kepada penulis selama

menuntut ilmu. Serta telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan izin dan dukung dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Universitas Nasional khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulis skripsi ini.
7. Seluruh Staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok yang sudah membantu dalam memberikan informasi terkait penelitian skripsi.
8. Teristimewa ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Masjani dan Ibu Yanti serta adik-adik yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasehat dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Muhammad Erdi Pratama selaku teman spesial yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat dan mendengarkan keluh-kesah selama penulisan skripsi

10. Sahabat-sahabat penulis Yurika, Dita, Audrey, Anita dan Meyka yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dan memberikan dorongan serta dukungan.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Terima Kasih.



Jakarta, 06 Maret 2023

Fahradika Ika Shilvi

DAFTAR ISI

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Pengertian dan Kajian Kepustakaan	25
2.2.1 Pelayanan	25
2.2.2 Pelayanan Publik	28
2.2.3 Pelayanan Perizinan	43
2.2.4 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	50
2.3 Kerangka Pemikiran	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1 Pendekatan Penelitian	55
3.2 Penentuan Informan	55
3.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	60

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	66
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	66
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu satu Pintu Kota Depok.....	68
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	70
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	77
4.1.5 Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu.....	78
4.1.6 Jenis Pelayan Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	78
4.2 Hasil Penelitian.....	80
4.2.1 Prosedur Pelayan.....	81
4.2.2 Waktu Penyelesaian	91
4.2.3 Biaya Pelayan.....	98
4.2.4 Produk Pelayan.....	103
4.2.5 Sarana dan Prasarana.....	109
4.2.6 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayan	114
4.3 Pembahasan.....	121
4.3.1 Pelayan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	121
BAB V PENUTUP	131
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN	141

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah UMKM Kota Depok Tahun 2016-2021	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.3	Kerangka Pemikiran.....	54
Tabel 3.2	Informan Penelitian.....	56
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian.....	65
Tabel 4.1.5	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Capaian Realisasi Indikator Kinerja Tahun 20207
Gambar 4.1.4	Struktur Ogranisasi DPMPTSP Kota Depok77
Gambar 4.2.1	Alur Perizinan88
Gambar 4.2.5	Sarana dan Prasaran di DPMPTSP Kota Depok.....113



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Pedoman Wawancara.....	143
LAMPIRAN 2	Transkrip Wawancara.....	144
LAMPIRAN 3	Surat Izin Penelitian Skripsi.....	160
LAMPIRAN 4	Surat Balasan Penelitian Skripsi	161
LAMPIRAN 5	Dokumentasi	162
LAMPIRAN 6	Daftar Riwayat Hidup.....	167

