

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAM MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DAIRI"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, yaitu:

1. Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA., sebagai Rektor Universitas Medan Area, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu.
2. Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS, sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Dr. Warjio, MA., sebagai Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Dr. Heri Kusmanto, MA sebagai pembimbing I yang telah memberikan izin dan bimbingannya kepada penulis untuk menyusun tesis dan studi dengan baik.

5. Drs. Usman Tarigan, MS., sebagai pembimbing II yang telah memberikan izin dan bimbingannya kepada penulis untuk menyusun tesis dan studi dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
5. Jonny Hutasoit, S.Sos, selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian tesis ini.
6. Roni Martuani Lumbantobing (suami tercinta), serta anak-anakku tercinta Aurora Graciella Lumbantobing, Eunike Enlist Janet Lumbantobing dan Jose Frederick Matthew Lumbantobing, penulis mengucapkan terima kasih yang terdalam atas kasih sayang, dukungan, dan pengertiannya selama ini.
7. Keluarga besar Op. Valentina Simanjuntak terkhusus abang dan kakak ku Drs. Juaksa Manurung, M.Si / Dra. Tiambun Roswati Simanjuntak, M.Si serta Keluarga besar Op. Aurora Lumbantobing yang telah memberi dukungan dan doa serta kasihnya.
8. Bapak dan Ibu yang telah meluangkan waktu sebagai informan dalam penelitian.
9. Seluruh teman-teman yang telah bersama-sama menimba ilmu di kampus Universitas Medan Area.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril, materiil, dan spirituil sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Mei 2017

P e n u l i s,



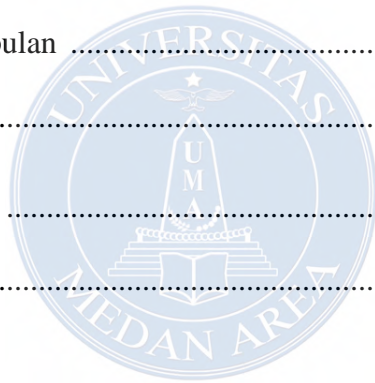
Murniwaty Magdalena Simanjuntak

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN PERSETUJUAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	5
1.3. Perumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Hasil Penelitian	6
1.6. Kerangka Berpikir	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian terdahulu yang relevan	9
2.2. Pengertian Pelayanan.....	13
2.3. Pengertian Pelayanan Publik	14
2.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17

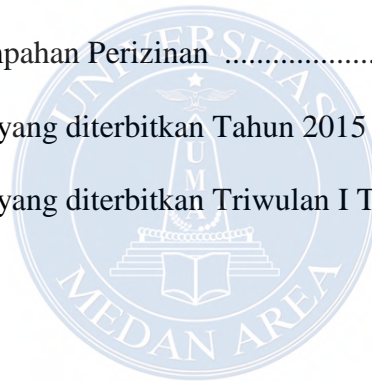
2.5. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	19
2.6. Standar Pelayanan Publik	24
2.7. Pelayanan Prima	28
BAB III. METODE PENELITIAN	36
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2. Bentuk Penelitian	36
3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	39
3.3.2 Informan Kunci	40
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional	45
3.4.1 Defenisi Konsep	45
3.4.2 Defenisi Operasional	47
3.5. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	49
3.5.1 Teknik Pengolahan Data	49
3.5.2 Teknik Analisa Data	50
3.5.3 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Hasil Penelitian	54
4.1.1 Tugas, Fungsi dan Stuktur Organisasi DPMPPTSP Kabupaten Dairi	54
4.1.2 Sumber Daya Manusia	81
4.1.3 Kewenangan Perizinan	82
4.1.4 Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan	85

4.1.5 Mekanisme Proses Perizinan DPMPPTSP	
Kabupaten Dairi	87
4.1.6 Kinerja DPMPPTSP Kabupaten Dair	90
4.2. Pembahasan	91
4.2.1 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	91
4.2.2 Standar Pelayanan	99
4.2.3 Pelayanan Prima.....	109
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1. Kesimpulan	112
5.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	119



DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 3.1. Daftar <i>Key Informant</i>	42
Tabel 3.2. Defenisi Konsep.....	48
Tabel 4.1. Kondisi SDM Berdasarkan Kebutuhan	81
Tabel 4.2. Kondisi SDM Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan	81
Tabel 4.3. Kondisi SDM Berdasarkan Golongan/Pangkat.....	81
Tabel 4.4. Kondisi SDM Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.5. Daftar Pelimpahan Perizinan	83
Tabel 4.6. Jumlah izin yang diterbitkan Tahun 2015 - 2016	90
Tabel 4.7. Jumlah izin yang diterbitkan Triwulan I Tahun 2017.....	91



DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	8
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Dairi	80



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
1. Surat Pengambilan Data	118
2. Surat Rekomendasi Izin Penelitian	119
3. Surat Pernyataan Melakukan Pengambilan Data	120

